



## 導入事例

Tomorrow, Together  
**KDDI** KDDI株式会社

# システム改修が不要のUI改善ツールで 属人化したオペレーター業務の 効率をアップ!!

システム改修不要の業務システム UI 改善ツール

**BizFront®/SmartUI**



## Profile・会社概要

**KDDI 株式会社**

日本でも屈指の電気通信事業者として、法人向けのICTソリューションおよび、個人向け「au」ブランドのモバイル通信やブロードバンドインターネットサービスなどを提供しているKDDI。ブランドスローガン「Tomorrow, Together」には、5G/IoTに代表される先端技術を活用し、顧客と社会を“つなぐ”ことに加えて、通信を中心とした日常生活や企業の活動における新しい体験価値の創出、顧客や社会とともに未来へ向かって持続的に発展・成長していく、といった想いが込められている。

- 創業： 1984年6月1日
- 本社所在地：東京都千代田区飯田橋3丁目10番10号
- URL： <https://www.kddi.com/>

「BizFront/SmartUI」の導入には、KDDIが2018年に発足した「サービスコントロールセンター」が大きく関わっている。同センターは、法人向けの問い合わせ窓口および、設備故障に起因する法人顧客への連絡窓口として機能。トラブル発生時には、各セクションのセンターから顧客に対する影響範囲などに関する情報を集約し、社内の関係部署へ発信していく役割も担っている。

## 課題

KDDIでは、法人顧客からの問い合わせに対応するべくチケットシステムを導入している。同システムは、フロントデスクのオペレーターが顧客との対応履歴を「チケット」に入力していくためのもの。一般的な企業における“インシデント管理のためのデータ入力業務”といえば分かりやすいだろう。しかし、このオペレーター業務にいくつかの課題を抱えていた。



### 業務効率のバラツキや 人的ミスが多い

オペレーターごとに異なる経験の差が、業務遂行に大きく影響してしまう。



KDDI株式会社  
尾又 仁生 氏

「チケットシステムでは、問い合わせ内容に応じて数多くの項目からプルダウンメニューで適切なものを選び、具体的な事象を手入力する必要があります。ベテランと比べて新人才オペレーターの場合は、どうしてもマニュアルで各項目の適切な区分を確認するのに時間がかかってしまう上、既存のテンプレートを上手く活用することが難しく、結果として入力ミスも増えていました」

### オペレーター業務の効率化が 図りづらい

顧客との“会話”をベースとした業務のため、ツールによる効率化が困難だった。



KDDI株式会社  
宮下 和典 氏

「お客さまからの問い合わせ内容は千差万別のため、定型業務の効率化に適したRPA (Robotic Process Automation)ツールの活用は難しいといえます。また、音声のテキスト化ツールを用いたとしても、結局はチケットシステムに再入力する手間が発生してしまうのが難点でした」

### オペレーター業務の標準化が難しい

業務の属人性が高く、サービス品質を上げるために必要な

業務の標準化が難しい。



KDDI株式会社  
山崎 勝也 氏

「業務の効率化はもちろん、サービス品質を上げるためには業務の標準化も重要なファクターとなります。これまで個人の知識やスキルに頼る部分が大きい業務だけに、ツールなどを用いた標準化に課題を感じていました」

### 迅速な解決が求められていた

既存のチケットシステムを改修するには、多くの予算と時間が

必要になってくる。



KDDI株式会社  
山口 正美 氏

「既存システムをより使いやすく改修できればベストなのですが、膨大な予算や時間がかかるため現実的とはいえません。業務に必要な複数のシステムを統合する、といった大規模改修はもちろん、UIを変更することも困難でした」

## 解決

## 「BizFront/SmartUI」を選んだポイント!

オペレーターに  
負担をかけず業務  
効率化が図れる

複雑な選択オプションに対応したプルダウンリスト制御、誤入力時の注意喚起、テキストボックスへの入力候補表示、付箋のように画面上へ表示できるメッセージやリンクなどにより、負担なくオペレーター業務を効率化することが可能。

既存のチケット  
システムを  
改修せずに使える

既存システムを改修することなく、UIを現場の業務に最適な形へと改善・拡張できる。そのため、システム改修と比べて必要なコストや時間を大幅に削減。既存システムをベースとしているので、オペレーターの再教育なども不要となる。

特別な知識・  
スキルなしで  
始められる

プログラミングに関する知識やスキルがなくても、GUIの編集ツールでわかりやすく表示ルールを作成できる。表示位置やタイミングなども自由にカスタマイズできるほか、さまざまな機能を追加することが可能。

## 利用シーンを一部お見せします!

## 既存システムに追加表示

入力漏れを検知して  
赤くアラート表示

入力省力化のパネル  
を余白部に設置

使い慣れた画面に、必要な機能を後付け。  
従来通りの入力も可能で、ベテランを邪魔しない。

## 入力の自動化・省力化

① ラジオボタンで  
業務項目を選択

② 対応する内容をフォームに自動入力

入力パターンを類型化して選択回数を低減。  
自動で選択されるためマニュアル参照も不要に。

## 入力の標準化

プルダウン選択 &  
フォームに手入力

複数のプルダウンと入力項目を設置することで、自由入力文を難型化。柔軟性を残しつつ、オペレータによるバラつきを抑制。

## 業務の動線補助

マニュアルや他システムへのリンクを追加表示。  
チケットシステム内外の動線を一元的に。

## 導入効果

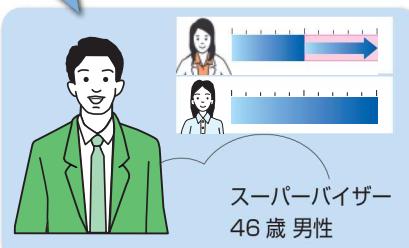
「BizFront/SmartUI」の導入により、オペレーターのチケット処理にかかる時間が平均で12%減少。業務効率の大幅な向上を実現した。さらに、入力ミスの減少や業務の標準化、新人教育にかかる手間や時間の削減効果ももたらしている。

### 入力業務の効率がアップ!



「従来のように、数多くの項目からプルダウンメニューで適切なものを順次選んでいくのではなく、ラジオボタンから項目を選ぶだけで配下の項目が自動的に変化してくれるので、チケット入力業務の効率が大幅にアップしました。表示されたテキストからリンク先へアクセスできるのも便利です」

### 経験による差が埋まり新人教育も容易に!



「これまでオペレーター業務の標準化が難しかったのですが、「BizFront/SmartUI」のおかげで経験による差が埋まりました。また、新人教育にかかる手間や時間が削減できるようになったのも大きいですね」

### 付箋による誘導があるので安心!



「余裕がある時は先輩方に質問するともできるのですが、忙しい時間帯などはそうもいきませんし、マニュアルから必要な項目を探すのにも時間をとらっていました。「BizFront/SmartUI」の導入後は、テキストで注釈が表示されるので大変便利。先輩に聞くことが減り、入力ミスも減りました」

## 今後の展開

### さらなる効率化と新たなサービス品質向上を目指して!!



宮下和典 氏

「KDDIでは、2020年4月より「BizFront/SmartUI」を用いたシナリオ作りを開始し、同年7月に正式稼働をスタート。現在はさらなる業務効率化のため、現場の声に応じて微調整を続けているほか、新たな使い方も模索しているという。宮下氏は「応対履歴のチケット入力数は、1ヶ月あたり数千件にも及びます。このオペレーター業務について、さらなる効率化とサービス品質の向上を目指すべく、今後は別システムとの連携なども行っていきたいですね」と語った。」



NTTテクノクロス株式会社  
フューチャーネットワーク事業部

E-mail : [bizfront.info-m1@ntt-tx.co.jp](mailto:bizfront.info-m1@ntt-tx.co.jp)  
URL : <https://www.ntt-tx.co.jp/products/bizfront/sui/>

BizFront®/SmartUIはNTTテクノクロス株式会社の登録商標です。  
本資料に記載されている会社名、製品名などの固有名詞は、一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

© 2023 NTT TechnoCross Corporation