

THE PROCESS EDGE: 業界リーダーによる 15の業務改革 ブレイククスルー

実在の組織がどのようにプロセスを改善し
具体的な成果を上げたのか



THE PROCESS EDGE:

業界リーダーによる 15の業務改革 ブレイクスルー

01 プロセスが良ければ成果も良くなる

02 プロセス効率を加速させる

- [Texas Department of Public Safetyが10,000人のステークホルダーを対象に契約授与プロセスを合理化](#)
- [Pepper Moneyが業務量を70%増加](#)
- [Poste Italianeがケース管理ソリューションでリードタイムを25%短縮](#)
- [米空軍が100のレガシーアプリケーションを1つの最新契約作成システムに統合](#)

03 顧客体験を向上させる

- [TELUSが年間7,000時間の従業員稼働を削減](#)
- [AegonがNet Promoter Score \(NPS\)を36ポイント向上](#)
- [Alexianer GmbHが患者退院から医療費の最終請求書までの待ち時間を80%短縮](#)
- [Ryderがレンタル取引時間を50%短縮](#)

04 リスクを回避しコンプライアンスを維持する

- [OCCが自動化されたリスク管理プロセスで金融の安定化を実現](#)
- [NatWestが14の変更リスク・ガバナンスプロセスを自動化されたワークフロー管理ハブで連携](#)
- [FirstBankが12週間でケース管理ソリューションを構築し、AMLコンプライアンスに100%準拠](#)

05 人、システム、データをつなぐ

- [CNAが多国間の保険引受査定プロセスを連携し、取引時間を60%短縮](#)
- [FTAが4,000の交通機関のデータを補助金管理プロセスで一元化](#)
- [Addiko Bankはローン承認時間を57%短縮](#)
- [Northern Trustが10,000人以上の従業員のためにケース管理を再構想](#)

06 より良いプロセスはAppianで動く

良いプロセスが 良い成果を生む

プロセスが組織を決定づける

ワークフローに人工知能(AI)を導入する場合でも、企業全体の業務を自動化する場合でも、プロセスの改善ほど革新的なものはありません。小さなプロセス改善でも大きな価値を生み出すことができ、大規模な見直しがなくても成果を実感できます。

本ガイドでは、プロセス改善によって実際に成果を上げた15社の業界リーダーの事例を紹介します。以下をご覧ください。

- Addiko Bankがローン承認時間を80%短縮
- Ryderがレンタル取引時間を半減
- Texas Department of Public Safetyが10,000名のステークホルダーを対象に契約授与プロセス全体を自動化

本ガイドでは、15社の業界リーダーがAppianをどのように活用しているかをご紹介します：



プロセス効率を
加速させる

顧客体験を
向上させる

リスクを回避し
コンプライアンスを維持する

人、システム、データを
つなぐ

プロセス効率を 加速させる

業務をこなすだけでは競争力を維持できません。
従業員は差別化につながる戦略的な業務に時間を
割く必要があり、その実現を支えるのが効率化
です。

業務の一部を人工知能やロボティック・プロセス・オートメーション
(RPA) に任せることで、処理スピードは大幅に向上します。
そうすることで、従業員が人にしかできない高付加価値の創出や
創造的な業務に集中できる時間が生まれます。

Appianのお客様がいかに
重要なプロセスを効率化したかをご覧ください。



10,000人

の関係者が効率化された
契約締結プロセスに
よってメリットを享受



70%

の取扱件数増加

pepper

25%

のリードタイムを
ケース管理ソリューション
で短縮

Posteitaliane

8,300万 ドル

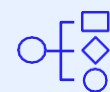
のコストを 新しい
契約作成ソリューション
で削減（初年度）





テキサス州公安局

Texas Department of Public Safetyが1万人のステークホルダーに関わる落札/契約決定プロセスを効率化



3ヶ月で15,000件の契約を移行

リアルタイムデータへのアクセスを一元化

概要

テキサス州公安局

Texas Department of Public Safety (DPS) は、テキサス州内の犯罪防止、人命救助、公共秩序の維持に取り組んでいます。

課題

Texas DPSの調達部門は、旧式化した落札者への契約授与システムを刷新する必要がありました。旧システムは処理が遅く、独立監査人からはコンプライアンス違反のリスクがあると指摘されていました。

解決策

契約授与プロセスをモダナイズするため、同部門はAppian Government Acquisition Suiteの一部である **Appian Award Management**ソリューションを採用。わずか3ヶ月でソリューションをカスタマイズしてリリースし、15,000件以上の契約を移行しました。

Texas DPS調達部門ディレクターのMichael Parks氏は、新システムを画期的な変革と評価しました。これは、以前ならまったく不可能なことでしたが、**10,000人に及ぶ契約担当のステークホルダーが、一元的な場所からリアルタイムの契約データにアクセスできるようになったのです。**このソリューションはまた、契約オプションの行使、成果物の監視、契約のアップロード、修正追加、更新処理を効率化し、**処理時間の短縮と契約データの整合性管理の強化**をもたらしています。AppianのローコードインターフェースによりITサポートに頼らずにプロセスを随時変更できるようになっています。

Appianの初期導入以来、同組織は他のAppian機能への展開を決定しました。例えば、同部門独自の文書を解析して質問に回答するプライベートAIアシスタント「**Appian AI Copilot**」を導入しました。このAI搭載ボットには「Ask Michael」というニックネームがつけられています。



「Appianシステムの導入して、**契約授与プロセスは自動化されました。**連邦捜査官が活用できるリポジトリを持つことができました。」

処理時間が大幅に短縮され、基盤となるデータのクリーンアップが可能になり、それが大きな変革をもたらしています。」



MICHAEL PARKS 氏

調達部門ディレクター
Texas Department of Public Safety

Pepper Moneyが 業務量を70%増加



処理された申請数が53%増加

与信、決済チームの全従業員が達成

概要

Pepper Moneyはオーストラリアとニュージーランドで事業展開するノンバンクの金融機関です。1,000名を超える従業員のチームが、住宅ローン、アセットファイナンス、商業用不動産、車両リースなど多様な与信サービスへのアクセスを、327,000名を超える顧客に提供してきました。

課題

Pepper Moneyはデジタル化が進む競争の激しい市場に直面しており世界的なインフレや金利上昇によってかつてない不確実性が高まっていました。顧客への迅速な対応を実現できるローン処理ソリューションを必要としていました。

解決策

Pepper MoneyはAppian Platformを活用して、アセットファイナンス向けローン組立ソリューション「SOLANA」を開発しました。

**SOLANAにより、与信・決済チームの従業員は以前より53%
多くの申請を処理できるようになりました。**

このソリューションは、AIドリブンな分析を与信判断に活用することで、同社の顧客にその場での承認を提供できます。SOLANAは電子書類作成と電子署名機能も提供しており、APIスイートによりPepperのパートナーや紹介者が自社のCRMシステムからSOLANAと連携できます。

迅速でスケーラブルなソリューションでローン処理を自動化できたことで、同社はより多くの顧客にサービスを提供し、より素早くスマートなローン審査の判断を行っています。



「検証作業や、エラー防止のコントロール
関連の業務にかかっていた時間が大幅に
短縮されました。

この効率改善により、残業時間が大幅に減少し、
処理量が増加しているにもかかわらずSLAは
引き続き達成されています。」

pepper

STEVEN MEEK 氏
最高情報責任者 (CIO)
Pepper Money





ポステ・イタリアーネ

Poste Italianeが ケース管理ソリューションで リードタイムを25%短縮



文書の50%以上をデジタル化

カスタマーサービス業務を統合プラットフォームに移行

概要

イタリアの郵便サービスプロバイダーであるPoste Italianeは、国内最大のインフラ企業です。12,800以上の郵便局ネットワーク、約128,000名の従業員、5,360億ユーロの金融資産を持ち、イタリアの将来の成長とモダナイゼーションを支える重要な役割を担っています。

課題

Poste Italianeは、既存のインフラと迅速で容易に統合できる自動化ソリューションを必要としていました。目標は、バックオフィス業務とカスタマーサービスの向上、そして顧客体験の改善でした。

解決策

Poste Italianeはプロセス改善目標を達成するためにAppian Platformを採用し、別のロボティクスソリューションと組み合わせて「デジタルデスク」を構築しました。

Appianによって、Poste Italianeの文書の半数以上をデジタル化し、主要製品のリードタイムは少なくとも25%短縮されました。カスタマーサービス担当者は、直感的なインターフェースを持つ単一プラットフォームで、不正分析とケース管理を処理できるようになり、旧システム間との切り替えは不要になりました。Appianの監査機能により、プロセスのエンド・ツー・エンドの管理と監視が容易になっています。

Appian PlatformはPoste Italianeのバックオフィス担当者の時間と工数を削減し、より良い、効率的なカスタマーサービスの提供を可能にしています。



「Poste Italianeのプロセスをデジタル化しペーパーレス化することが、新しいデジタル経済を支える変革の主要な推進力でした。

Appianとのパートナーシップを通じて、業務遂行方法に大幅な改善が見られました。リードタイムを少なくとも25%、一部の業務では資源への負荷を45%削減しながら、同じ成果を上げることができています。」

Posteitaliane

MIRKO MISCHIATTI 氏
グループ最高デジタル・テクノロ
ジー・オペレーティング責任者

Poste Italiane





米空軍が100のレガシーアプリケーションを1つの最新契約作成システムに統合

初年度に8,300万ドルを削減
Appian Platform上のCON-ITで実現

概要

米空軍は米軍の航空・宇宙部門です。物品やサービスの契約プロセスは日常業務に不可欠です。

課題

米空軍はより最新の契約作成ソリューションを必要としていました。**レガシーな技術は処理が遅くて維持コストが高く、データの透明性を確保するのが不可能**でした。チームはシステム間のデータコピー＆ペーストに時間を浪費し、各システムで新規ユーザーへの個別トレーニングが必要でした。

解決策

空軍のITチームは、わずか9ヶ月でAppian Platform上にCON-ITを構築し、他の契約作成ソリューションをすべて置き換えました。**契約作成の標準化と100以上のレガシーシステムの統合により、CON-ITは空軍に推定8,300万ドルの削減をもたらしています。**統合システムは、データのアクセス性を向上させ、監査を容易にし、業務の効率化を実現しています。

CON-ITは空軍のCloud OneでDoD Impact Level 4 (IL4) 環境で稼働しており、IL6での認可取得プロセスを進めています。



「米空軍は、コスト効率を上げるため、ビジネスシステムのモダナイゼーションにコミットしています。Appianなどの業界パートナーが提供するビジネスプロセス管理機能のような、**拡張性とスケーラビリティを持つクラウド技術**を導入しています。」



RICHARD T. ALDRIDGE 氏
ビジネス・エンタープライズシステム担当プログラム執行官
米国空軍



顧客体験を 向上させる

顧客の期待は急速に高まっています。変化するニーズに応えるためには、アジャイルなプロセスが必要です。

完全なプロセスオーケストレーションのプラットフォームは、優れた顧客体験の提供を支援します：

- **プロセスの障害を取り除き**、さらに迅速に顧客にサービスを提供する。
- **企業全体のデータインサイトを取得して**、顧客中心の意思決定をスケールする。
- セルフサービスのポータルやフィールドワーク向けモバイルアプリケーションで**柔軟なデジタル体験を提供する**。

Appianのお客様がいかに
顧客体験を向上させているかをご覧ください。



7,000 時間

年間に削減された
従業員の稼働時間

 TELUS

36ポイント

ネット・プロモーター・
スコア（NPS）
の向上ポイント数

 aegon

80%

患者の退院から、
最終の医療費請求
までの待ち時間の
削減

 Alexianer

50%

レンタル取引時間
短縮と顧客満足度
の向上

 Ryder
Ever better.™



テラス

TELUSが年間7,000時間の従業員稼働時間を削減

計画策定のサイクルが55%短縮

統合デジタル計画システムで実現

概要

TELUSはカナダ最大の通信プロバイダーの1社で、1,700万人以上の顧客と91億ドルの年間売上を誇ります。

課題

TELUSの年次資本計画策定プロセスは、多くの異なるチーム、システム、データソースが関与する複雑なものでした。「各ブロックはチームや機能を表しており、一つのブロックを動かすと、タワーの安定性と整合性を保つことが非常に難しくなります。まるでジェンガタワーのようなものです。」とTELUSテクノロジー戦略ディレクターのMoutie Wali氏は述べています。

解決策

TELUSは、Appian上で数々の成功を収めたアプリケーションの構築経験を活かし、統合デジタルプランニングシステム「Aspire」を開発しました。AspireはTELUSのシステムを連携させ、データ管理を自動化します。また、各チームのニーズに合わせたカスタムモジュールを提供します。

Aspireにより、TELUSは計画サイクルを55%以上短縮できる見込みです。年間7,200時間以上の従業員稼働を削減し、最大4,200万ドルの不適切な資本リスクを防ぐことができます。

同社は、Appianを活用した自動化された資本計画ソリューションの構築によって、現代の顧客ニーズに応えるアジリティを獲得しました。



「世界は常に変化しており、Appianはその変化に対応して進化することを可能にします。

Appianのプロセス自動化がTELUSのビジネスを前進させています。」

 TELUS

MOUTIE WALI 氏
テクノロジー戦略ディレクター
TELUS

AegonのNPSが 36ポイント向上



35のAppianアプリケーション

本番稼働中



取引の80%がオンラインに移行

Appianの自動化技術で実現

概要

トランスアメリカ

北米ではTransamericaとして知られるAegonは、20カ国以上で保険、年金、貯蓄商品を提供しています。

課題

Aegonは卓越した顧客体験の提供に取り組んでいます。そのためには、シンプルで使いやすいデジタルソリューションの提供が必要です。

解決策

Aegonはユーザー体験を向上させる35以上のAppianアプリケーションを各部門に展開しています。例えば、Aegonは年金管理を自動化する、完全に監査可能なソリューションを開発し、取引の80%をオンラインに移行しました。

別のアプリケーションでは、住宅ローンの繰り上げ返済のニーズを、使いやすいセルフサービスポータルから申請し、結果を確認して続行する場合はオンラインで即座に返済ができます。取引完了時には、アプリケーションがすべてのバックオフィスシステムを自動更新します。導入後、AegonのNPS（ネット・プロモーター・スコア）は36ポイント向上しました。



「Aegonのコアバリューの一つは顧客第一主義です。過去数年間、Aegonはインテリジェントな自動化と顧客とのデジタルインタラクションを実現する数々のソリューションに投資してきました。

そこがAppian Platformを選んだ理由でもあります。Appian Platformはとても重要であり、そして何より、オーケストレーションを可能にするものです。ナレッジオートメーションとロボティックオートメーションを適用することで、顧客が期待するデジタルサービスにおいて、効率性とスピードをさらに向上させています。」

aegon

FRANS STUIFBERGEN 氏
シニアビジネス情報アナリスト

Aegon

Alexianer GmbHが患者退院から医療費の最終請求までの待ち時間を80%短縮



プロセスマイニングによるケアの改善

27の病院と44の介護施設の患者向けに実現

概要

Alexianer GmbHは27の病院と44の介護施設を運営する非営利組織です。総売上高10億ユーロ、27,900名の従業員を擁するAlexianerグループは、アーヘンからザクセン・アンハルト州までドイツ全土の9つの地域に拠点を持っています。

課題

Alexianerは救急部門と患者への請求プロセスを最適化する必要がありました。

解決策

Alexianerはワークフローの非効率な部分を特定するために、Appianを活用したパイロットプロジェクトを実施しました。Appianのプロセスインテリジェンスにより、組織はデータログに基づいて実際のプロセスの流れを可視化できます。

Alexianerは患者ケアの質を向上させるため、救急部門のコアプロセスを最適化しました。**Appianを活用して、患者退院から最終請求書までの待ち時間を約80%短縮しました。**同時に部門間のコミュニケーションも改善されています。



「医師、患者、看護スタッフは毎日全力を尽くしていますが、私たちのプロセスシーケンスにはまだ大きな最適化の余地がありました。

データが示したのは：私たちはすでに優れていたということですが**Appianにより、さらに良くなりました。」**

Alexianer

GERRIT KRAUSE 氏

ケア・プロセス管理ユニット長
Alexianer GmbH



ライダー Ryderがレンタル取引時間を 50%短縮



迅速な取引を保証

Appianを活用して全顧客に

概要

Ryderは物流、フリート・サプライチェーン・ソリューション、安全、セキュリティのリーダーです。フォーチュン誌の世界で最も称賛される企業（World's Most Admired Companies）リストにランクインしています。

課題

Ryderは顧客が20分以内に拠点での手続きを完了できることを保証しています。しかし、遅いレガシーなシステムがこの保証の履行を困難にしていました。

車両メンテナンスから事故保険請求、車両レンタルまで、あらゆる業務が紙ベースのプロセスと手作業に依存していました。これによりRyderのチームは可視性が低く、顧客には遅延と不満を与えてしまっていました。

解決策

RyderはAppianで業務を自動化しました。フロントオフィス、バックオフィス、車両ヤードの従業員がデータに共有アクセスできる一連のアプリケーションを、直感的なモバイルインターフェースで構築しました。

Rental Signature Captureアプリケーションは、自動監査証跡でチェックインとチェックアウトを合理化します。Breakdown Analysis Workbenchアプリは従業員がRyderの車両を最適な状態に保つことを支援します。Accident Claimsアプリは写真、エスカレーション、事故記録などすべての損害情報を一元管理し、エンド・ツー・エンドの請求管理を実現します。

Appianにより、Ryderはレンタル取引時間を半減させました。**現在、20分の顧客保証を確実に果たし、取引をわずか9～14分で完了できます。**また、従業員が書類収集、払い戻し待ち、車両のダウンタイム対応に費やす時間が減り、もっと顧客との関わりに時間を使えるようになりました。



「Appianにより、クラウドコンピューティング、モビリティ、プロセスコントロール、データ管理の最も強力な側面を統合させることができました。」



KEYVAN BOHLOOLI 氏
CIO、Ryder

リスクを回避し コンプライアンス を維持する

ビジネスは静的ではありません。変化に対応できるプロセスは、特にリスクとコンプライアンス管理において不可欠です。

プロセスプラットフォームにより、厳格な規制要件や変化する業界標準への迅速な対応が可能になります。

Appianのお客様がリスク回避とコンプライアンス維持のために、どのようにプロセスをアジャイル化しているかをご覧ください。

9個

のミッションクリティカルな
リスク管理アプリケーション
を18ヶ月で導入



99%

の所要時間短縮 - チェンジ、
リスク、ガバナンスにおいて
73日から73分へ



1,000 時間

の年間稼働時間を
AMLのケース管理の効率化に
よって削減





OCCが自動化されたリスク管理プロセスで金融の安定化を実現



18ヶ月で9つのアプリを展開

Appianで優れたリスク管理を実現

概要

Options Clearing Corporation (OCC) は世界最大の株式デリバティブ清算機関です。米国政府からSIFMU（システム上重要な金融市場ユーティリティ）に指定されており、契約義務が履行されるよう清算当事者間の保証人として機能しています。

SIFMUとしてのOCCの役割は、市場参加者、投資家、そして経済に対して金融の安定性を提供する上で不可欠です。

課題

OCCのリスク管理プロセスは、スプレッドシートとメールに依存していました。それによって、プロセスの可視性と管理の強化が必要でした。

解決策

OCCはわずか18ヶ月で、9つの重要なリスク管理アプリケーションをAppian上に導入しました。Appianの自動化、データ管理、記録による可視性、ワンクリックレポート機能により、OCCは統制とコンプライアンス検証を業務プロセスの中核に組み込むことができました。また、Appianはプロセス上の意思決定や行動に関連するデータや文書への容易なアクセスを提供することで、監査も容易にしています。



「Appianを活用することで、すべての情報がプラットフォーム内で文書化され、収集されるため、**監査人にシステムへの直接アクセスを提供できるようになりました。**

監査人は必要なものをすべて手に入れることができます。アクションが記録されるたびに確認でき、**プロセスのすべての手順を確認できる**ため、膨大な文書を提供しなかった以前のよう問題や手間がありません。

監査人はアプリケーションに直接アクセスし、すべての情報を直接取得できます。」



DENISE KNABJIAN 氏

ファーストバイスプレジデント、プロセスイノベーション, OCC



ナットウエスト

NatWestが14の変更リスク・ガバナンス・プロセスを自動化されたワークフロー管理ハブで連携



ガバナンスサイクルを4.5日から20分に短縮

Appianのワークフロー管理とデータファブリックで実現

概要

National Westminster (NatWest) 銀行は、英国最大の商業銀行であり、個人向け住宅ローン事業としては2番目に大きい規模です。NatWestにとって、変革は単なる戦略ではなく、顧客成果を中心とした企業理念です。

課題

NatWestは、より迅速な変更リスク管理プロセスを必要としていました。担当チームは変更の実行に73日もかかっていることが判明したのです。その間、不満を抱いた顧客が競合他社に流れてしまう可能性があることが認識されました。NatWestのチェンジ・センター・オブ・エクセレンスの責任者であるSteve Marjot氏は、このプロセスを73日から73分に短縮できる解決策を探し始めました。

解決策

NatWestはAppianを採用し、Appianを基盤とした変更リスク・ガバナンスソリューションを導入しました。このソリューションでは、データファブリックによって分断されたシステムが統合されます。アプリケーションは14の独立したプロセスを接続し、**ガバナンスデータの46%を自動化しました**。そして、リスクを評価するワークフロー管理の中核ハブとなっています。従業員は銀行全体のアクセスポイントを1つに集約することで、データを一度入力すれば変更サイクル全体で再利用できるようになり、リスク管理が向上しました。

Appianの導入により、変更リスクチームは製品ガバナンスのサイクルタイムを4.5日から20分未満に短縮しました。この功績により、NatWestは2024年にセレント・モデルリスクマネジャー・アワードを受賞しました。そして、この成功はほんの始まりに過ぎず、NatWestは今後もAppianを活用して価値を引き出し、プロセスを強化し、将来の改善のためにデータを分析していきます。



Photo by Willy Barton via Shutterstock



「Appianは中核となるハブとして、ワークフロー管理の基盤を担っており、それを支えているのがデータファブリックです。これにより、**単一の入り口**を構築することが可能になります。」



STEVE MARJOT 氏
Head of Change Centre of
Excellence, NatWest Group



ファーストバンク

FirstBankが12週間で ケース管理ソリューション を構築し、AMLコンプライ アンスに100%準拠



年間1,000時間の削減

遅延申告・ペナルティゼロを実現

概要

FirstBankはコロラド州最大の地域密着型銀行組織で、150億ドル以上の資産と、コロラド、アリゾナ、カリフォルニアに12箇所以上の拠点を有します。

課題

FirstBankはマネーロンダリング対策（AML）のためのより効率的なソリューションを必要としていました。AML部門は月に最大500件のケース調査を手作業でレビューし、スプレッドシートで文書管理を行っていました。

解決策

FirstBankのITチームはAppianを活用してわずか12週間で一元化されたAMLケース管理システムを構築しました。このソリューションは、データファブリックを使用して経営陣、従業員、監査人がアクセスできる単一のビューとしてケース情報を集約します。ワークフロー自動化により、アプリはケースを適切な専門家にルーティングし、チームが定義されたプロセスに従うことを支援します。

Appianを活用することで、FirstBankはAMLコンプライアンスに100%準拠しました。月間2万回のログインを通じて、従業員は脅威を迅速に特定できるようになり、**年間1,000時間の業務削減を実現。**あわせて、**申告遅延やペナルティも解消**しました。現在、FirstBankはAppianの活用を主要な業務プロセスへと拡大し、全社的な業務改革を推進しています。



Photo by Around the World via Shutterstock



「既存の業務プロセスや手順と新しいテクノロジーを融合させるために、Appianを導入しました。これにより、従業員がより効率的に業務を遂行できるようになり、情報も安全に管理できるようになりました。」

1STBANK

MIKE HOLLAND 氏
Executive Vice President /
BSA Officer, FirstBank

人、システム、 データをつなぐ

人の専門知識、AIや自動化、データに基づく意思決定を融合させることで、プロセスの価値を最大化できます。

連携されたプロセスは、より大きな価値をもたらします。組織全体を一体化することで、イノベーションを促進し、新たな規制や経済環境の変化にも柔軟に対応できるようになります。

Appianのお客様がプロセスプラットフォームを活用して顧客、パートナー、ステークホルダーをいかに連携させているかをご覧ください。



60%

の取引の迅速化を
多国間で連携した
引受査定プロセスで実現

CNA

4,000ヶ所

の機関を一元化された
補助金管理アプリケー
ションでサポート

 Federal Transit Administration

57%

融資審査のスピードを
業務プロセスの効率化
によって実現

Addiko Bank

10,000人

の従業員を刷新された
ケース管理でサポート

 **NORTHERN
TRUST**



CNAが多国間の引受査定 プロセスを連携し 取引時間を60%短縮



164カ国にわたる保険引受業務
の連携

エンド・ツー・エンド・ソリューションで実現

概要

CNAは世界最大手の商業財産・損害保険会社の一つで、世界164カ国に226のビジネスパートナーを持っています。複雑な現地のポリシー要件を持つ多国籍組織にサービスを提供しています。同社は、膨大な量の情報をミスが許されない状態で処理しています。

課題

CNAは互いが連携しないシステムと手作業プロセスで保険の引受取引を管理していました。より包括的な視点を持つために、各国の保険引受査定をエンド・ツー・エンドで連携させることが必要でした。

解決策

CNAはAppian上にComPass™を開発し、正確性、効率性、透明性を持ってポートフォリオ管理を自動化しました。その結果CNAは、ComPass™により取引ごとの処理時間を60%短縮し、チームのコミュニケーションを明確化しました。ステークホルダーに対し、強固なレポート機能が提供できるようになり、パートナー向けの標準化されたプロセスで、各国市場でのブランドメッセージを強化しています。



「こうした取り組みを実現できたことで、私たちは一段上のステージに立つことができました。

Appianを活用することで、自社のブランド価値をより明確に体现し、高いレベルでの実行力を発揮できるようになりました。

それこそが、決定的な違いを生み出していると感じています。

CNA

KATHLEEN ELLIS
Senior Vice President
CNA International



FTAが4,000の交通機関のデータを補助金管理プロセスで一元化



統合されたデータとAIがアナリストの稼働時間を節約

従来は手作業だったレポート作成プロセスからの変革

概要

米連邦交通局（FTA）は、地方公共交通機関に財政的、技術的支援を提供する米国運輸省の機関です。

課題

FTAは将来の資金調達を決定し議会に報告するため、4,000の交通機関から年次データを収集しています。この重要なプロセスは旧式のシステムとアナリストによる手作業のレビューに依存していました。

解決策

FTAは、精度と効率を向上させるためAppianの自動化とAI機能を活用しました。

FTAにとって最初のAppianアプリであるNational Transit Database（NTD）は、分散したレポートツールを一つのシステムに統合しています。NTDはデータ入力、検証、期限管理を自動化するAIドリブンな機能で、アナリストの稼働時間を削減しながらも、「唯一の信頼できる情報源」として機能しています。Appianはまた、役割ベースのアクセス管理でデータセキュリティと監査コンプライアンスを強化しています。

NTDの成功を受け、FTAは2つ目のAppianアプリであるTransit Award Management System（TrAMS）をリリースしました。これは、公共交通機関への補助金とその授与管理のための最新ソリューションであり、FTAと助成先双方のプロセスを合理化しています。



Addiko Bankは ローン承認時間を 57%短縮



承認時間を1週間から3日へ短縮

待ち時間を短縮するローン・貿易金融ソリューションで実現

概要

ウィーンに本社を置くAddiko Bankは、オーストリア、ドイツ、東南ヨーロッパで100万人以上の顧客にサービスを提供しています。

課題

Addikoのローンとトレードファイナンスの要求処理は遅く、手作業で、国によってまちまちでした。そのため、顧客のローン申請承認には少なくとも7営業日かかっていました。

解決策

Addikoはローンとトレードファイナンスのプロセスを高速化するためにAppianを採用しました。Appianにより、データファブリックを使用してコアバンキングと保険引受システムを統合しました。

Appianでは、契約と書類作成を自動化し、Addikoの従業員がレビューするための例外リクエストをオンデマンドで報告します。

ビジネスデータが接続されたビューを得たことで、価値実現までの時間が短縮されています。Appianにより、**Addikoはかつて1週間以上かかっていたローン承認時間をわずか3日に短縮**し、顧客の平均待ち時間を半減させました。



Photo by 24K-Production via
Shutterstock

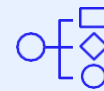


「拡張性のあるプラットフォームであること、そしてコーポレート向け与信プロセスにとどまらず、銀行グループ全体のさまざまな業務に活用できることが重要でした。その要件を満たしたのがAppianです。」

Addiko Bank

CSONGOR NEMETH 氏
Chief Corporate Business Officer
Addiko Bank

Northern Trustは 10,000人超の従業員向けに ケース管理を再構築



ケースの種類の数が37%減少
業務を簡素化

概要

Northern Trust Corporationは1889年以来、銀行業務、ウェルスマネジメント、資産サービスと運用のグローバルリーディングプロバイダーとして活躍しています。

課題

10,000人の社内従業員と50の機能組織が8,000種類のケースを処理するために依存していたのが、レガシーなケース管理システムです。同組織はこれを刷新する必要がありました。

解決策

Northern Trustは、Appian Platformを活用して**10,000人以上の従業員にサービスを提供するケース管理ソリューション**を提供しました。

このソリューションは顧客と口座のマスターデータソースと、ドキュメント管理ソリューションが統合されており、**360度のクライアントビューを実現するAPIの作成計画**もあります。

この新しいソリューションでは、ケースの種類を8,000種類から5,000種類に削減できました。また、Appianのローコードインターフェースを使用して、ケースの種類を継続的に更新し、管理できるようになりました。さらに、ユーザーは一般的なリクエストをセルフサービスで処理できるため、ITチームの負担が軽減されています。同社は今後、さらに多くのレポート機能とセルフサービス機能を展開していく予定です。



Photo by JHVEPhoto via Shutterstock



「Appianにより、顧客体験と業務プロセスのあり方を根本から見直すことができました。」



JENNIFER CROXALL P
シニアバイスプレジデント、テクノロジーソ
Northe

より優れたプロセスはAppianで実現

プロセス改善がビジネスの成果を増幅させる

ここまでご紹介した成功事例は、プロセスの力を示す確かな証です。

Appianは、プロセスの設計・自動化・最適化に必要なすべてを提供し、ビジネス成果の向上をご支援します。

▲ [Appian.com/jp](https://appian.com/jp)で詳細をご覧ください



業務に最適化されたプロセスを設計する

技術者・非技術者を問わず、Appianユーザーが連携し、ローコードであらゆるプロセスを構築します。データファブリックによりデータを容易に統合し、安全なアクセスを実現。

さらに、ビジネスの成長に合わせて、プロセスを柔軟に見直し・拡張できます。



最も重要なプロセスを自動化する

AIやロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)に業務を任せることで、効率を向上。人はより高付加価値で創造的な業務に集中できるようになります。



プロセスを継続的に最適化する

Process HQは、プロセス全体を可視化して非効率な箇所を特定します。継続的に最適化するため、どこでどのようにアクションを取るべきか、AIが具体的なアクションを提案します



Appianは、ビジネスプロセスの専門企業です。プロセスの効率化によって、お客様がコスト削減や顧客体験の向上を実現し、戦略的優位性を強化できるソフトウェアプラットフォームを提供しています。お客様の成功への強いコミットメントを基に、世界中のさまざまな業界のエンタープライズ企業を支援しています。詳しくは、appian.com/jp をご覧ください。

[Nasdaq: APPN]