



文書からデータへ

- データキャプチャによって文書処理を改善

スポンサー

Hyland
creator of OnBase®

aiim®
The Global Community of
Information Professionals

本ホワイトペーパーについて

情報管理システムとサービスを利用するユーザー、およびサプライヤを育み支援することを目的とした非営利団体である AIIM は、本調査結果を無料で提供し、コミュニティ全体が本報告書で提示する教育、思想、方向性を最大限活用することを望んでいます。当団体の目標は、8万人の強力な会員基盤による「wisdom of the crowds (群衆の英知)」を伝達することにあります。

本報告書は、ハイランドソフトウェアとその子会社およびパートナー以外の情報管理製品とサービスのサプライヤを除く、エンドユーザー企業や独立コンサルタント向けにも無料で配布しております。尚、本報告書をご使用の場合は、次の表記が必要となります。 - © AIIM 2013 www.aiim.org / © Hyland Software 2013 www.OnBase.com

また、コピーの配布に代わり、www.aiim.org/research から無料でダウンロードしていただけます。

このような質の高い調査結果を配布できることは、財政面で支援を怠らないスポンサーのおかげであり、スポンサーなしでは、購読制に戻って配布することになります。ここでスポンサーに感謝の意を表明いたします。



Hyland Software
28500 Clemens Road
Westlake, Ohio 44145, USA
request-info@onbase.com
www.OnBase.com

AIIMについて

AIIMは、およそ70年間、情報専門家への意見の提唱や支援を行っています。当団体の使命は、ソーシャル、モバイル、クラウド、ビッグデータの時代における現在および将来の情報管理面での課題について、情報専門家が的確に理解することであり、調査とメンバーサービスの伝統を引き継ぐことで、その成果を収めています。今日、AIIMは世界的な非営利団体として、情報専門家を対象に調査、教育、認定取得プログラムを提供しています。また、AIIMは、情報専門家、テクノロジーサプライヤ、システムインテグレータ、コンサルタントからなる情報管理コミュニティ全体を代表して、キャプチャ認定コースを含む、一連のトレーニングプログラムを実施しています。

<http://www.aiim.org/Training/Certificate-Courses/Capture-and-Imaging>

著者について

Nick Geddesは、AIIMマーケットインテリジェンス部門のシニアアナリストで、様々な業界のマーケティング分野で15年以上の経験を持っています。また、10年間業務改善のプロジェクトに携わり、シックスシグマのブラックベルト資格の保持者でもあります。さらに、情報テクノロジーの理学士号、マーケティングの理学修士号を有するとともに、英国のCIM会員でもあります。

© 2014

AIIM
1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910, USA
(+1) 301 587-8202
www.aiim.org

© 2014

Hyland Software
28500 Clemens Road,
Westlake, Ohio 44145, USA
(+1) 440 788-5000
www.OnBase.com

目次

本報告書について

| | |
|----------------|---|
| 本報告書について | 1 |
| AIIMについて | 1 |
| 著者について | 1 |

はじめに

| | |
|------------|---|
| はじめに | 3 |
|------------|---|

自動化への歩み

| | |
|---------------|---|
| 自動化への歩み | 3 |
|---------------|---|

プロセスの自動化

| | |
|--------------------------|---|
| プロセスの自動化 | 5 |
| ステップ1: イメージキャプチャ | 5 |
| ステップ2: 分類とデータキャプチャ | 5 |
| ステップ3: 検証と処理 | 6 |

自動化のメリット

| | |
|----------------|---|
| 自動化のメリット | 6 |
|----------------|---|

課題の取り組み

| | |
|---------------|---|
| 課題の取り組み | 7 |
|---------------|---|

結論:

| | |
|----------|---|
| 結論 | 8 |
|----------|---|

推薦事項

| | |
|------------|---|
| 推薦事項 | 8 |
|------------|---|

参照

| | |
|----------|---|
| 参照 | 8 |
|----------|---|

スポンサー:

| | |
|-----------------------|---|
| Hyland Software | 9 |
| AIIM | 9 |

はじめに

スキャンやキャプチャの概念は、決して新しいものではなく、多くの組織で使用され、大量の紙を扱うプロセスを減少させています。AIIMの調査(参照1)では、回答者の74%が業務改善に取り組み、業務プロセスから紙文書を削減してメリットを得ていると答えています。

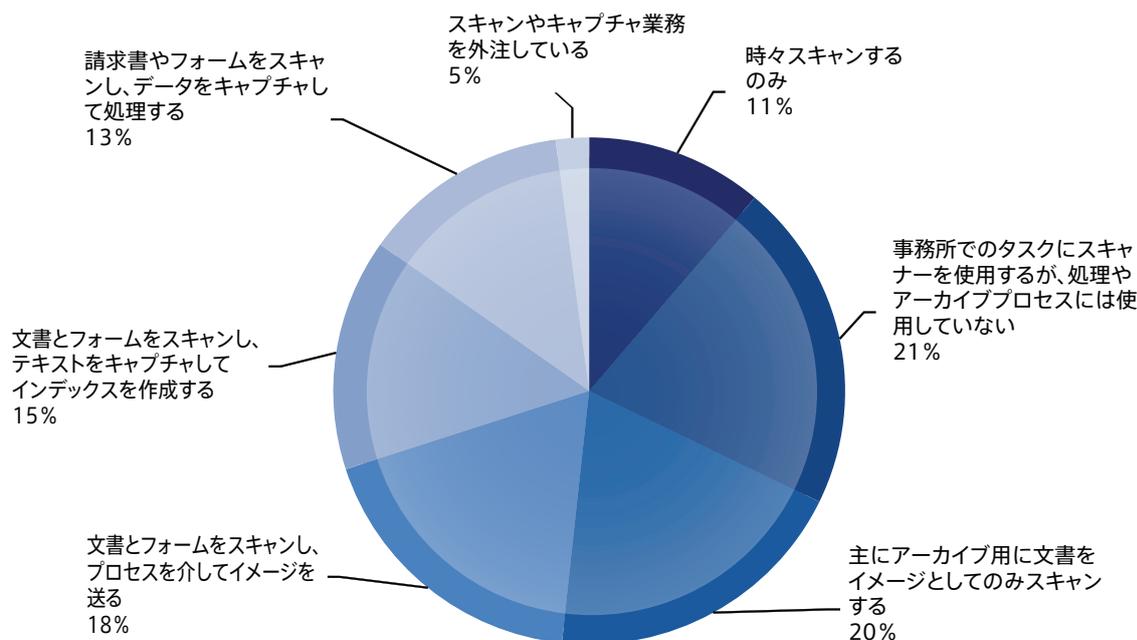
文書のスキャンは、プロセスにおける最初の作業工程であり、多くのメリットをもたらしますが、ページから情報をキャプチャすることで、さらに大きな価値を得ることができます。スキャン済みの文書から自動的にデータをキャプチャ、検証、解釈することで、費用のかかる作業工程が削減され、生産性の改善、お客様満足度、情報の精度、ガバナンスとコンプライアンスが向上します。キャプチャは、エンタープライズコンテンツマネジメント (ECM)、ERP、その他のダウンストリームシステムに対する既存の投資を補完します。キャプチャによって手作業のプロセスを排除することで、投資対効果 (ROI) を確実に実現し、業務プロセスの変更を滞りなく行うことができます。

本報告書では、スキャンとキャプチャに関する現在の動向、テクノロジーから得るメリット、報告された課題について調査しています。さらに、業務プロセスを改善する最新のキャプチャテクノロジーにおいて、何が可能かについてもより深く調査しています。

自動化への歩み

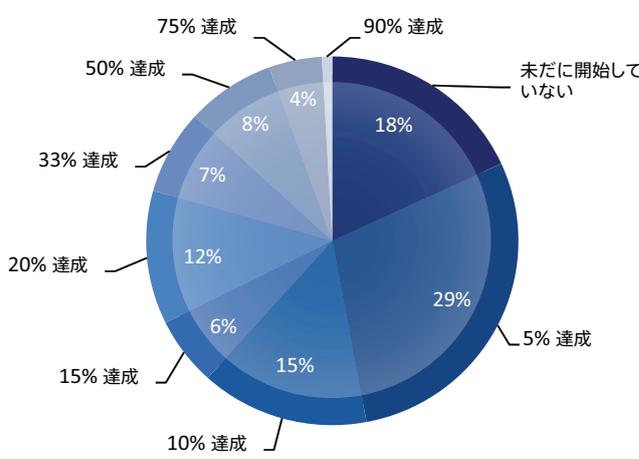
図1が示すように、文書キャプチャテクノロジーは、ほとんどの組織(68%)で使用され、その度合いは異なるものの、紙文書から得た情報をワークフローに取り込んでいます。多く(20%)の回答者が挙げた目的は、一般的にプロセスの完了時に行うアーカイブ用の電子イメージの作成です。

図1: 業務部門で使用するイメージキャプチャの利用内容について説明してください。



早い機会にプロセスから紙文書を排除することで、コスト削減、プロセスの柔軟性、お客様対応時間の向上といった著しいメリットを得ることができます。しかし、多くの組織が紙文書を排除することは、プロセスの改善にとって重要であると認識するものの、あまり大きく進展していないのが一般的です。AIIMによる調査(参照1)では、完全に紙文書を排除する方向に向かいながらも、その達成率は5%以下と回答した組織は47%であり、18%の組織では、未だに開始さえしていないことが分かります。紙文書の排除がなかなか進展しない理由は、予算に関わると思われる一方で、同じ調査では、12ヶ月の資本回収期間、またはキャプチャ装置の50%以下を18ヶ月以内に資金回収する割合が三分の二に達していることが判明しました。

図2: モバイルキャプチャ、デジタルメールルームなど、スキャナとキャプチャを使用して紙文書を排除する、あらゆるプロセスを検討されていますか? 検討されている場合、どの程度目標を達成していますか?

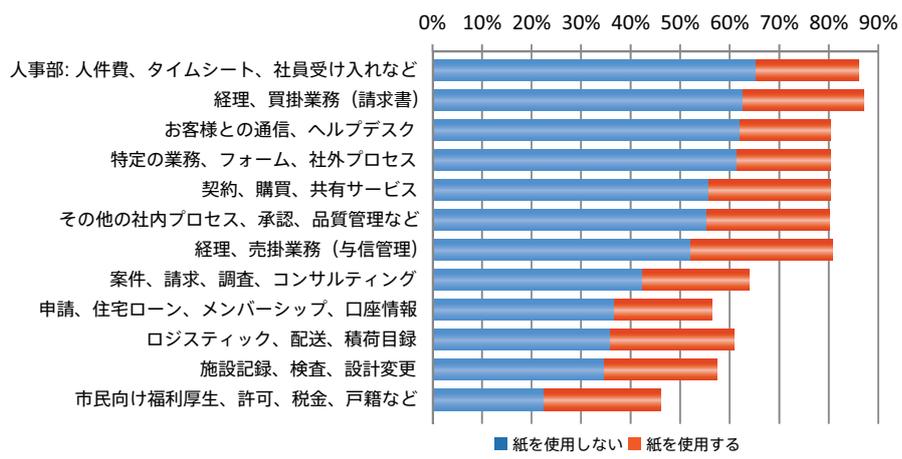


紙文書をスキャンし、電子メールやPDFなどの既存の電子情報をインポートすることは重要ではありますが、キャプチャから得る業務価値の第一段階でしかありません。

次の段階で、紙文書やフォーム上でデータを認識して情報を検証し、自動化する、または作業工程を排除することによって著しくプロセスを改善することができます。通常、文書スキャン、データ入力、適切なワークフローへの移行は、人手を介して入力・分類されます。組織がこれらの手作業のタスクを自動化して排除することで、潜在的なエラーが減少し、プロセスの効率が向上します。

スキャンとキャプチャの自動化を最も必要とする組織は、大量のフォームや文書を扱う組織です。図3が示すように、自動化を最も歓迎する部門には、新入社員や中途採用者の受け入れや勤怠管理などを行う人事部、買掛、売掛業務を行う経理部、ヘルプデスクなどのお客様サービスがあります。自動化されているとみられるフォーム以外にも、新規口座の申込や案件に依存するプロセスといった複雑な業務も一定程度自動化することで、多くのメリットがもたらされます。

図3: 以下のプロセスにおいて、キャプチャの有効化または紙文書の排除をどの程度実現しましたか?

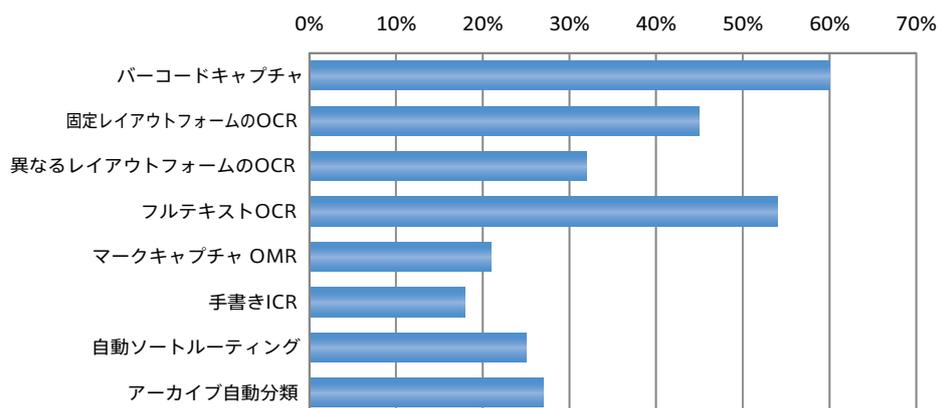


プロセスの自動化

プロセスの自動化には、文書やイメージキャプチャ、分類、データキャプチャ、検証、処理などのいくつかの重要な作業があります。文書はスキャン(またはイメージのインポート)されると、ソリューションの精度を最大化するテクノロジーを組み合わせることで自動的に分類されます。

例えば、小切手のデータキャプチャでは、光学式文字読取装置(OCR)テクノロジーによってデータが認識され、抽出されるため、手作業による入力が必要なくなります。その後、データは、カスタマイズ可能な小切手と口座残高キャプチャによって精度が検証されます。以下の図4(参照2)は、現行のOCRテクノロジーの用途を示しています。変換段階では、検証済みのデータが組織のECM、ERP、またはその他のバックエンドシステムに適したファイル形式に変換されます。

図4: OCRテクノロジーを次のどの目的にご使用ですか?



ステップ1: イメージキャプチャ

自動化プロセスは、スキャン、インポート、またはファックス、TIFF、PDFなどのEメールされたイメージ文書から開始します。文書のスキャンは、本社以外にも企業の形態に適した様々な場所から行うことができます。

また、キャプチャシステムは、紙文書をメールルームでスキャンしたイメージでも、受け取った電子文書のどちらも処理します。受信したEメールは、ソフトウェアによって監視され、各文書の種類が認識され、重要なデータをキャプチャして文書と添付ファイルを分類し、適切な担当者やネットワークロケーションに移動させます。請求書を例にとると、業者が添付したPDF形式の請求書は、自動的に買掛処理のキューに移動されます。外注によるロックボックスやスキャンサービスから取り出したデータと関連するイメージも活用できます。

その手段を問わず、ユーザーは、数秒でイメージ文書を表示することができ、情報がメールルームに放置される、またはあるユーザーの受信トレイに残留するといったボトルネックを回避することが可能です。情報に即時にアクセスできることで、それまで情報の検索に費やした時間や、情報が入手可能となる機会を待つ時間をより付加価値の高いタスクに集中することができます。

ステップ2: 分類とデータキャプチャ

イメージ文書も様々な分類技術を適用し、自動的に識別・分類された後、適切な担当者、部門、またはネットワークロケーションへ移動されます。この技術には、物理的な属性の活用、イメージライブラリとの照合、またはコンテンツを判断するための『読み込み』などがあります。例えば、約10センチの厚さの文書は小切手の束であり、業者のロゴとの照合によって請求書と認識したり、または、文書上の『請求書』という文字を読み取ることで請求書だと認識したりできます。受け取った文書を自動的に分類する機能は、文書処理を行う前に事務職やメールルームのスタッフが手作業で分類する作業を減少させます。

また、文書認識と分類機能によって、白紙のページを差し込むといった作業にかかる隠れたコストを排除します。白紙ページの差し込みとは、一般的に行われている分類方法で、担当者が実際に白紙の紙を差し込んで文書を区切ることを指します。分類ソリューションは、文書を区切る個所を認識し、区切られた文書の束ごとに移動させるため、この作業工程を排除できます。

ステップ3: 検証と処理

データキャプチャ機能を使用するようになった当初、イメージ文書からデータをキャプチャする唯一の方法は、文書上の静止データを検索する『構造化した領域』をテンプレートとして活用することでした。残念ながら、現在ではこの方法は最適とはいえません。非構造化、または半構造化した文書では、文書上のデータが常に定位置にありませんが、インテリジェントキャプチャテクノロジーを活用することで、データのキャプチャが可能になります。例えば、買掛業務に携わる部門では、各業者の文書が一定のデザインであるため、行項目の詳細を含む完全なデータ抽出を容易に処理できます。

各業者に固有なテンプレートを作成する代わりに、定義済みのデータラベルの検索を含む、各種の手段を組み合わせることで、データの位置がイメージのどこにあるかに関わらず自動的にデータが検索されます。このように今日のテクノロジーでは、請求書番号、合計金額、行項目の詳細、支払期日などを自動的に検知することができます。また、アドバンスドシステムでは、文書上のデータの位置が記憶され、次回同じ業者から請求書を受け取る際に活用できます。

ソフトウェアは、データを検知した後、適切な認識テクノロジーを適用してデータを自動的にキャプチャします。ほとんどのソリューションでは、この段階でデータの精度を上げるために、文書のある位置に必要なデータがあることをソフトウェアに警告します。この警告は、簡単にカスタマイズが可能です。日付のような項目では、イメージ文書の形式に関わらず、YYYY/MM/DDといったユーザー定義でインデックスを作成することで、確実に一貫性を確保できます。

さらに、データの自動キャプチャでは、ユーザーの業務ルールに合わせたデータの精度が検証されます。ユーザーフレンドリーなソリューションの多くでは、数百におよぶルールを適用でき、組織は自動化した経理ソリューションを活用するために、業務のやり方を変更する必要はありません。自動化したソリューションは、カスタマイズが可能で簡単に既存のプロセスと適合します。

最も効率的なソリューションには、財務システム、ERPやECMシステムなど、企業のデータベースに既に存在するデータを参照する機能も含まれます。データベースから得る詳細な情報を利用し、データの自動移入や文書に関わるデータフィールドの検証を行ったり、または再検討すべき問題にフラグを付けたりするなど、ダウンストリームのデータレコードが完全に正確なものになります。こうしたデータ精度の向上は、データの不足や不正確さに起因したボトルネックも排除します。

正確かつ検証済みのデータは、組織のビジネスプラクティスやリソースに応じて、その場で、または最適な時間に行うようにスケジュールしてバックエンドシステムに転送されます。その際、データは連携によって直接キャプチャされ、ECM、ERP、または他のバックエンドシステムに転送されます。この段階で、スキャン済みの文書や事前移入されたデータを伴ったフォームからワークフローを起動させることも可能です。データの検証後、請求書を即時に担当者へ送って承認を得ることで、支払いを早めるなど、ユーザーは、データを素早く入手することで、より迅速に、より信頼性の高い決定を下すことができます。

自動化のメリット

組織は、コストのかかるビジネスプラクティス、または新しいシステムインフラストラクチャへの投資よりも、既存のシステムと連携し、機能を補強するようにデザインされたテクノロジーを活用してコスト削減を目指す方法を常に探し求めるものです。手作業のプロセスを自動データキャプチャソリューションに置き換えることで、企業は、数々の定量的、定性的なメリットを享受できます。そのメリットには、以下が含まれます。

- **手作業コストの削減**
文書処理の自動化によって、手動によるデータ入力や他の手作業のプロセスに関わる隠れたコストを75%まで排除することができます。自動処理ソリューションを活用する企業では、受け取った文書やフォームからデータを引き出して入力するという面倒なタスクに従事する従業員のコストを回避するだけでなく、受け取った文書が未処理のまま残るといった状況に陥ることはありません。潜在的なフロントエンドのボトルネックが解決されるため、高額で計画外の残業やスタッフの補充などの必要性を排除することが可能です。
- **データ精度の向上**
手作業による処理は、潜在的なヒューマンエラーを招きます。データ入力が正確でなければ、事が大きくなる前に手作業によって間違いを修正する必要があります。従業員は、エラーの対処に関わることで、お客様サービスなどの付加価値の高い業務に従事することができません。このような状況で、カスタムビジネスルールを適用する自動データキャプチャソリューションを使用すると、人の介入なしにキャプチャされたデータを検証することができます。ルールの適用では、データの精度が99%以上まで向上します。
- **文書処理コストを低減**
人件費の削減、データ精度の向上、お客様対応時間の短縮によって、組織はスタッフを増やすことなく、短期間により多くの文書を処理でき、自動データキャプチャソリューションへの投資対効果(ROI)を短期間で達成し、文書処理コストの低減を実現します。こうした著しい節約が企業全体に収益の増大をもたらし、財政上の健全化を可能にします。
- **重要なデータにスピーディーにアクセス**
自動データキャプチャソリューションは、データやイメージをスピーディーにECM、ERP、他のバックエンドシステムに送ります。データの相違は、データ自動検証機能によって即時に検知されるため、正確なデータが、より早くワークフローに移動し(数日から数時間に短縮)、業務プロセスのダウンストリームで利用可能となります。

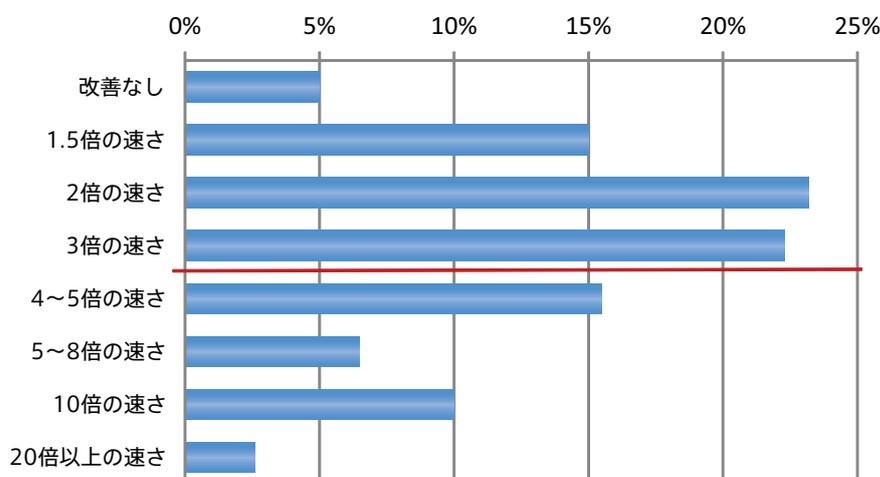
■ **自動インデックスで時間を節約し、コンプライアンスを支援**

自動化ソリューションでは、データフィールドを選択してECMシステムのインデックスフィールドとして利用できるため、スタッフが手作業で情報を入力する必要はありません。その後、メタデータフィールドによって記録管理が起動され、保有ルールが確保されるため、企業は業界の規制を順守するとともに、検索と情報開示を向上させることができます。

■ **お客様対応の迅速化**

AIIM調査(参照1)に対する回答では、スキャンとキャプチャテクノロジーを利用することで、お客様対応時間に著しい改善が見られた事が確認できます。図5に示されているように、対応時間が平均して4倍早まっています。特にスキャンとキャプチャテクノロジーを競争の激しいビジネス環境で差別化を図るツールとして利用することで、4日間かかったお客様対応が1日に短縮するという際立った改善が見られます。

図5:大局的に見て、デジタルメールルームやモバイルキャプチャなど、スキャンとキャプチャの使用による、プロセスからの紙文書排除が、どの程度お客様、サプライヤ、住民、スタッフへの対応時間を改善するか、または改善したと評価しますか？



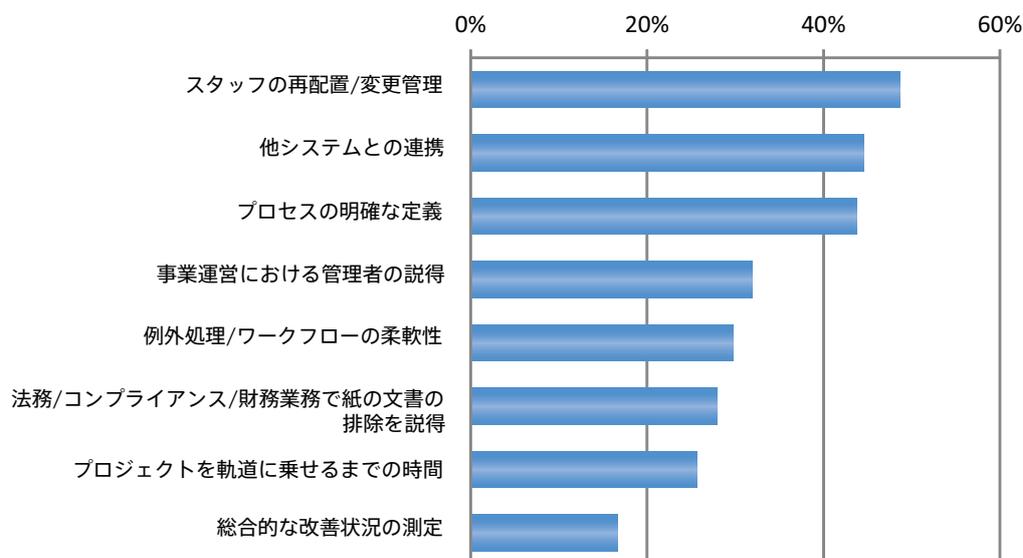
課題の取り組み

プロセスの変更では、様々な課題が発生することがあります。組織はこれらの課題を意識し、改善プロジェクトの計画に含める必要があります。図6が示すように、スタッフの再配置と変更管理が最も大きな課題であることが判明しています。主要ユーザーの関与、コミュニケーション、適切なトレーニングは、このような課題を解決する上で最適な解決方法といえます。

業務課題の懸念を払拭するには、詳細な業務案件(ここでは、サプライヤが情報を提供し、コストと節約を実際に表示することが重要となる)および変更管理計画、プロセス定義、例外処理をプロジェクトの資料に含めるべきです。例外を処理するために十分な柔軟性を持つ新しいプロセスをデザインすることは、主要な取り組みの1つであり、ワークフローの自動化を成功裏に進める上で不可欠です。

次の課題は、他のシステムとの連携です。この分野では、サプライヤからのシステム連携に関する明快な説明と、同様のインストラクションから得た経験の紹介が重要となります。使用するERPやECMシステムが社内開発によるものではなく、市販の安価なシステムの場合、システム連携が課題となるのは明白です。業界における同等の組織を引き合いに出すことも、事業運営における懸念を和らげるために役立ちます。こういった比較は、法務やコンプライアンスに対する不安を軽減するだけでなく、改善が実際にもたらすメリットを理解する上で役立ちます。

図6: プロジェクトで抱えた主な課題とはどのような課題ですか?



結論

組織が業務プロセスの簡素化を目指す上で、スキャンとキャプチャテクノロジーを使用する業務分野が益々増加しています。紙文書の排除によって、明らかにプロセス改善がもたらされますが、組織が取るべき次の段階は、ページからデータを抽出し、その機能を利用してプロセスを自動化する方向に移行することです。それは、生産性の向上と情報アクセスを早めるだけでなく、明確な投資対効果の提供と、コストの節約を将来にわたって継続できるためです。自動化は、スキャンとキャプチャテクノロジーやECM、ERP、CRMといったバックエンドシステムに行った多額の投資を有効活用し、業務パフォーマンスを向上させます。

推薦事項

- 紙文書、スキャン、キャプチャに関わる現状を見直す。現在使用しているプロセスから紙文書を排除できる分野を識別する。
- 紙文書、Eメール、PDFなど受け取る方法に関わらず、情報を文書から電子的にキャプチャすることで、排除できる作業工程があるか調べる。
- 利用可能なテクノロジーや業界の同様な組織で行った実装についてベンダーに聞く。業務上の懸念をベンダーに説明し、同様の課題をいかに解決したか実例の提供を求める。
- 試験的プログラムを作成し、スキャンとキャプチャをプロセスの一部に取り入れ、組織にもたらされるメリットやROIを実証する。
- スキャンとキャプチャを単一のソリューションとして使用するのではなく、必ず複数のプロセスで展開するように計画する。他のコアシステムとの連携に関わる装備のコストは、複数の業務分野で分割する。

参照

- 1 AIIM Industry Watch, 2013年7月「Winning the Paper Wars – capture the content and mobilize the process troops」www.aiim.org/research
- 2 AIIM Industry Watch, 2012年2月「The Paper Free Office – dream or reality?」
www.aiim.org/research

スポンサー



ハイランドソフトウェアは、20年以上に渡り日常の業務課題を解決する実用的なソリューションを提供することで、設立以来13,000社以上(2015年4月現在)を超えるお客様をサポートしてきました。この絶え間ない取り組みが、ハイランドが例年達成してきた2桁成長や、お客様基盤の年間保守契約更新率98%という実績につながっています。お客様には、弊社とのパートナーシップから得られる価値を高く評価していただき、長年継続して弊社の製品とサービスをご利用いただいています。

ハイランドのエンタープライズコンテンツマネジメント (ECM) ソリューションであるOnBaseは、今日の市場で最も柔軟かつ包括的なECM製品の1つです。OnBaseソリューションでは、ユーザーのニーズの変化や事業の拡大に合わせて展開することが可能です。また、部門ごとのニーズに対応する一方で、企業全体に包括的なソリューションを提供し、現状のニーズを満たすだけでなく、時間の経過と共に進化していきます。

ハイランドソフトウェアのソリューション、AnyDocは、数々の賞を受賞した文書、データキャプチャ、分類ソリューションです。世界中で数千の企業が、AnyDocを活用し、構造化・非構造化を問わず、どちらの文書からでもデータを正確にキャプチャし検証することで、手作業のデータ入力に起因するコストと非効率性を大幅に減少させています。

詳細はrequest-info@onbase.comへご連絡いただくか、またはOnBase.comをご覧ください。



AIIM (www.aiim.org) は、情報専門家のグローバルコミュニティです。当団体は、情報専門家がモバイル、ソーシャル、クラウド、ビッグデータの時代において、情報資産を管理・共有するために役立つ教育、調査、認定資格を提供します。

1943年に設立されたAIIMは、調査とメンバーサービスの伝統を引き継ぐことで、その成果を収めています。今日、AIIMは世界的な非営利団体として、情報専門家を対象に調査、教育、認定取得プログラムを提供しています。また、AIIMは、情報専門家、テクノロジーサプライヤ、システムインテグレータ、コンサルタントからなる情報管理コミュニティ全体を代表しています。

© 2014

AIIM
1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910, USA
(+1) 301 587-8202
www.aiim.org

AIIM ヨーロッパ
The IT Centre, Lowesmoor Wharf
Worcester, WR1 2RR, UK
(+44) 1905 727600
www.aiim.eu