

業務を止めないデジタル化： ニュージーランドの 消防・救急機関による実践事例



ニュージーランドの消防・救急機関（Fire and Emergency New Zealand）は、650以上の消防署を運営し、3,000人の職員と12,000人のボランティアに支えられる、同国の中核的な公共サービス機関です。彼らの1分1秒、そして予算の1ドル1ドルが、国内各地の地域社会の安全確保に直結しているのです。そのため同機関は、特に手作業が多く負荷の高い支払業務を自動化することで、貴重な時間と労力を取り戻すべく、Desktop ImagingおよびABBYYを導入しました。

チャレンジ

ニュージーランドの消防・救急機関の内部では、トランザクションチームが複数の課題に同時に直面していました。

- 請求書の手作業処理や従来型のデータキャプチャプロセスが、業務の効率を低下させていたのです。
- 支払業務で使用していた既存の文書キャプチャソリューションは、契約満了を迎えようとしていました。
- コンプライアンス要件の強化により、Peppolに準拠した電子請求機能の導入が求められていました。
- 政府が定める支払期限報告目標を達成、さらにはそれを上回ることへのプレッシャーは高まるばかりだったのです。
- そのため、コンプライアンスに適合しない請求書を手作業で修正する対応を減らすための、業務ルールの徹底運用が求められていました。

支払業務部門は、請求書処理の近代化を実現し、コンプライアンス要件への対応を支援するとともに、サプライヤー条件および業務要件を一貫して適用できる新たな自動化請求書処理ソリューションの導入を必要としていました。

同機関は、新たなソリューションに求める要件を明確に定義しました。

- 同機関は、人員を増やすことや新たなインフラ投資を行うことなく、効率的に拡張可能なサービスを採用することで業務の改善・高度化を図り、職員がより付加価値の高い業務に専念できる環境を実現したいと考えていました。
- 求められていたのは、高度なカスタマイズ性を備えつつも、特定の目的のために一から開発された特注品ではない、汎用的なパッケージ製品でした。
- そして何より重要だったのは、すでに多忙な同機関のチームに新たな業務負担を生じさせない、完全に“ハンズオフ”で運用できるソリューションであることでした。

つまり同機関は、重要な消防・救急サービスを止めることなく、支払業務のワークフローを抜本的に再構築する必要があったのです。

ソリューション

フルマネージド型のクラウド請求書自動化サービス

ニュージーランドの消防・救急機関は、最適なソリューションを見極めるためにDesktop Imagingと提携しました。DI Invoicingは、手作業によるデータ入力を排除し、リスクを低減するとともに、政府基準への準拠を確保するために設計された、包括的なフルマネージド型クラウドサービスです。

1997年から文書デジタル化分野を牽引してきたニュージーランド資本の企業であるDesktop Imagingは、新たなソフトウェアの導入やインフラ投資、さらには内部チームの追加業務を必要としないサービスを提供しました。

そして、本サービスの中核を担うのが、AIおよび機械学習を活用した市場をリードするインテリジェント文書処理プラットフォーム「ABBYY Vantage」です。ABBYYが開発した専用AI技術を基盤とするDI Invoicingは、電子メール、郵送書類、電子請求など複数のチャネルにわたる請求書データを自動で分類・抽出・検証します。さらに、継続的な学習により、時間の経過とともに精度を向上させていきます。



価値

その成果は即座に現れ、請求書処理プロセスは、より迅速かつ高度に、そして完全にコンプライアンスに準拠したものへと大きく変革されました。



プロセスの完全自動化: 現在、ニュージーランドの消防・救急機関では、請求書の取り込みから検証までを含むプロセスが完全にハンズオフで運用されています。標準的な請求書は、受領から承認まで、送付元や形式にかかわらず自動で処理されます。



高い精度と迅速性: 並列処理機能とリアルタイムモニタリングにより、遅延を排除し、エラーリスクを低減し、優先処理により、サービスレベル合意 (SLA) を一貫して達成します。



リソースの戦略的活用: 手作業によるデータ修正から解放された支払業務チームは、現在、例外処理への対応やサプライヤーとの関係強化に注力し、組織により大きな価値をもたらしています。



包括的な検証のフレームワーク: DI Invoicingは、精度とコンプライアンスを確保するために多層的な検証を実施します。主な内容は以下のとおりです。

- IRD (ニュージーランド国税庁) が定める課税取引情報 (Taxable Supply Information) に関するルールの徹底適用
- 承認済みサプライヤーデータベースをもとにしたベンダー照合
- 発注書の検証および照合
- 事業部門の検証および照合
- 支払いセキュリティ強化のための銀行口座確認
- 請求日、通貨、およびGST免税区分のチェック



将来への備え: 電子請求が完全に統合されたことで、同機関は基幹システムを変更することなく、支払サイクルの迅速化およびデジタル化の推進に関する政府の要件を満たしています。

企業財務リーダーのためのヒント

ニュージーランドの消防・救急機関の取り組みは、真のデジタルトランスフォーメーションが必ずしも業務の混乱を伴うものではないことを示しています。マネージドサービスアプローチを採用することで、同機関は以下を実現しました。

- ✓ **置き換えのない自動化**を実現し、基幹システムを維持したままワークフローを近代化。
- ✓ **コンプライアンスを強みに転換**し、政府の技術基準およびセキュリティ基準を達成、さらには上回る水準を実現。
- ✓ **追加投資なしでのスケーラビリティを実現**し、追加インフラを必要とせずに処理量の増減に柔軟に対応。
- ✓ **即効性のある業務効率化を実現**し、専門スキルを持つスタッフがより付加価値の高い業務に専念できる環境を構築。
- ✓ **不正防止チェック**：承認済みサプライヤーへのみ支払いが行われることを確認するとともに、請求書の支払情報が承認済みサプライヤー記録と一致していることを検証。



ニュージーランドの消防・救急機関にとって、DI Invoicingの導入は単なる業務プロセスの改善ではなく、持続可能な効率化に向けた戦略的転換でした。このソリューションは現在、継続的なイノベーションの基盤として機能しており、明細行抽出、サプライヤーオンボーディング、経費精算の自動化などの領域へ柔軟に拡張できる体制を備えています。

このパートナーシップを通じて、ニュージーランドの消防・救急機関は、最も複雑な公共サービス組織であっても、業務を止めることなく確実に自動化を推進できることを証明しました。そして本来注力すべきニュージーランドの地域社会への奉仕に専念できるようになっています。