

2020年12月7日

報道関係 各位

コカ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社

## コカ・コーラ ボトラーズジャパン、 SSON Impact Awards Asia 2020 で金賞と銅賞を受賞

コカ・コーラ ボトラーズジャパン（本社:東京都港区 代表取締役社長:カリン・ドラガン、以下当社）は、The Shared Services & Outsourcing Network（以下 SSON）が主催する SSON Impact Awards Asia 2020 において、「オートメーションインパクト部門」で金賞、「ベストベンダーコラボレーション部門」で銅賞を受賞しました。



オートメーションインパクト部門 金賞



ベストベンダーコラボレーション部門 銅賞

SSON Impact Awards は、シェアードサービス&アウトソーシング業界において世界的に認められている賞で、年に一度、ヨーロッパ、北米、オーストラリア、アジアの各地域で、優秀な取り組みを実行したシェアードサービス企業やそのサービスを提供するチームを表彰します。

2020年度のSSON Impact Awards Asia 2020は8部門で構成され、当社は、戦略的な自動化がシェアードサービス組織にもたらすメリットと自動化による改善に焦点を当てた「オートメーションインパクト部門」で金賞、シェアードサービス組織のビジネス成果を向上させるパートナーとの取り組みの成功を評価する「ベストベンダーコラボレーション部門」で銅賞を受賞しました。また、「ベストシェアードサービスチーム部門」「チェンジマネジメントインパクト部門」「クリエイティブタレントマネジメント・インパクト部門」の3部門において入賞しました。

当社の主な取り組みは以下のとおりです。

### ・オートメーションインパクト部門 自動化の推進

RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)を導入し、事務処理の自動化を進め、年間2万時間以上の業務量を削減しました。また、AI(人工知能)とRPAを組み合わせて音声情報をテキスト化する技術を導入することで、夜間に電話受付窓口にて録音されたお客様からの問合せへの対応を効率化しました。加えて、自社で開発し継続的に育成したポットをデジタルレイバー(社員の一員)として位置付け、人とロボットの協業を推進し、業務効率・精度・サービスレベルの向上を目指しています。

#### ・ベストベンダーコラボレーション部門 他社との取り組み

2019年よりベンダーと、アウトソーシングの導入を一つのプロジェクトとして捉え、緊密なコミュニケーションを図りながら取り組むことによって、シームレスに実行しました。また、新型コロナウイルスが蔓延するなかでベンダーの従業員が安全に在宅で勤務できること、BCP（事業継続計画）策定を進める上で緊急時にも当社の社員同様に対応ができるようにすることを目的に、当社でPCやVPNなどの環境を整えました。これらの取り組みにより当社のビジネスが滞ることなくスムーズな業務の移管を可能にしました。

コカ・コーラボトラーズジャパングループは、今後も社員一人ひとりの能力を最大限発揮できる職場環境づくりを推進し、企業全体の生産性向上につなげ、「すべての人にハッピーなひとときをお届けし、価値を創造する」というミッションに向けて邁進してまいります。

※ニュースリリースに記載された情報は、発表日現在のものです。最新の情報と異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。