



RPAツール WinActor®を導入して頂いたお客様の、具体的な「お困りごと」と、その解決策をまとめた導入事例集です。

さまざまな業種・業態における課題とその解決策を、WinActor®導入のご検討に、ぜひお役立てください。

RPAツール  **WinActor®**  
ウィンアクター

導入事例集

帝京大学  
株式会社ニッセン  
大和物流株式会社



## 帝京大学

## 大学IRの取り組みを見据え、 学校法人基礎調査のデータ入力業務にRPAを導入 手作業が軽減され2割以上の業務削減効果を実感



帝京大学  
本部情報センター  
特命課長  
大津 信弘氏



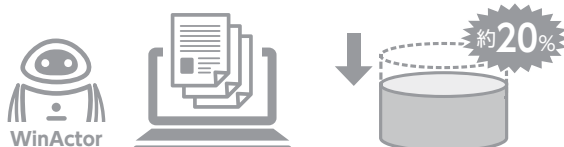
## Before

- 大学IRを見据え学校法人基礎調査に関わる情報の活用を検討
- 収集した情報のシステムへの登録が大きな負担に



## After

- 「WinActor®」を活用してe-マネージャへのデータ登録を自動化
- RPA導入前と比較し約20%の業務量削減効果を実感



## 【導入先プロフィール】

組織名：帝京大学

所在地：東京都板橋区加賀2-11-1

創立：1966年

事業概要：創立以来、建学の精神として、「実学」、「国際性」、「開放性」を教育指針として掲げる。現在は10学部32学科10研究科(2専門職大学院)、学部学生数2万3千人を擁する総合大学となっている。

URL <https://www.teikyo-u.ac.jp>



## 導入の背景

### 各キャンパスがそれぞれ管理している 情報を集約したい

実践を通して理論的な思考を身につける「実学」、異文化理解の学習・体験をする「国際性」、必要な知識・技術を偏ることなく幅広く学ぶ「開放性」を教育指針として挙げ、多くの優れた人材を社会に送り出してきたのが帝京大学です。医学部を含む10の学部を有し、約2万人の学生が在籍している国内有数の総合大学であり、イギリスのタイムズが公表する「World University Rankings」において日本の私立大学として最上位に位置するなど、その先進的な教育と数多くの実績は世界でも高く評価されています。

この帝京大学を含め、公立・私立を問わず多くの大学で進められているのが「IR」(Institute Research)と呼ばれる取り組みです。これは教育および研究、経営、財務の情報収集と蓄積、さらには学習成果の調査分析などを行い、その結果に基づいて大学の自己評価や意思決定を進めるという活動です。

帝京大学においてもIRの取り組みは進められていますが、板橋、八王子、宇都宮、福岡、霞ヶ関と多くのキャンパスがあり、そ

れぞれが個別に管理している情報も多かったことから、IRの取り組みを加速させるために必要な情報を十分に集約できていないという側面がありました。この課題を解決するために、日本私立学校振興・共済事業団が行っている「学校法人基礎調査」で提出しているデータを活用することを検討したと話すのは、帝京大学本部情報センター 特命課長である大津信弘氏です。

「日本私立学校振興・共済事業団での学校法人基礎調査業務では、『e-マネージャ』と呼ばれるシステムを利用してデータを入力します。帝京大学では従来、キャンパスごとにe-マネージャへデータを入力していましたが、その情報を本部で一括入力することにより情報を集約することにしました」

## 導入のステップ

### 費用面からシステム化しづらい 業務に対して「WinActor®」を活用

ここで課題となったのは、各キャンパスから収集したExcelファイルに記載された情報を、どのようにe-マネージャに入力するのかというものです。Excelファイルの数は膨大であり、手で入力していたら膨大な手間が発生してしまいます。この課題の

解決策として選ばれたのが、NTTアドバンステクノロジーが提供する純国産RPAツールである「WinActor®」でした。大津氏が選定理由として挙げたのは、WinActor®のコストパフォーマンスの高さです。

「多くの企業ではさまざまな業務がすでにシステム化されていて、残っているのは費用対効果の面からシステム化しづらい業務です。そうした業務を効率化することを考えたとき、RPAは有効なソリューションだと思いますが、そのRPAに莫大なコストをかけるようでは本末転倒でしょう。その点、WinActor®は競合ツールに比べてはるかに導入しやすい価格で提供されています。またユーザーインターフェイスが分かりやすいなど使い勝手もよく、WinActor®を選択したのはいい判断だったと考えています」

さらに大津氏はWinActor®のメリットとして、業務側の要件が固まっていない状況であっても自動化できる点も大きいと述べます。

「WinActor®で自動化する前に業務フローを作成したのですが、標準化できない業務もあり、すべてをフローに落とし込むことが難しい状況でした。しかし、WinActor®は業務側の要件が多少固まっていなくても柔軟に対応することが可能です。私自身、システムエンジニアとしてシステム開発に携わったこともありますが、今回の件でWinActor®に触れ、RPAはシステム開発の手法を大きく変える可能性があると感じました」

## 導入の成果

### 短期間での開発にもかかわらず 2割以上の業務を削減

学校法人基礎調査業務のデータ入力、5月末と6月末の2回に分けて行われます。それを自動化するためのWinActor®のシナリオ開発が始まったのは2019年4月半ばで、5月20日ごろから第1回目のデータ投入が始まっています。なお最終的なシナリオ数は約30と膨大であり、極めて厳しいスケジュールではありましたが、WinActor®を利用してExcelに記述されたデータを無事e-マネージャに投入することができました。

大津氏自身、「実は、これはどう考えても終わらないのではないかと考えていた」というシナリオ開発ですが、なぜこれだけ短期間で開発することができたのでしょうか。その理由として、開発を担当した株式会社セラクの担当者は、次のように理由を語りました。

「WinActor®では、標準機能として提供されているパーツを組み合わせてシナリオを開発します。このパーツはすでに検証済みで動作が保証されているため、本来のシステム開発で必要となる

単体テストなどが不要であり、それによってシナリオ開発の期間を大幅に短縮することができました」

このように短期間でシナリオ開発は完了し、Excelに記述されたデータをe-マネージャに入力する業務をWinActor®で自動化することができました。WinActor®の導入効果について、大津氏は20%以上の業務を削減できたと話します。

「今回、特に大きく業務量を削減できたのは会計系の業務です。Excelで集計するだけで、e-マネージャに入力する部分は自動化が図れたためです。これらの結果を積み上げると、おそらく2割以上の業務量を削減できたのではないかと考えています。またデータさえ用意すれば入力は自動的に行われるため、納期に追われて手入力する必要がなくなったことも導入効果と言えるでしょう」

## 今後の展望

### 「WinActor®」が備える機能を活用して 幅広い業務に展開

シナリオ開発に携わった株式会社セラクのシニアマネージャーは、今回のプロジェクトについて、次のように振り返りました。

「RPAは、業務について一定の整理し効果的な使い方を検討した上で作業を進めるという考え方もあれば、現状の業務をRPAツールでトレースし、手っ取り早く成果を生み出すという使い方もできるツールです。今回の帝京大学様の導入事例は後者の成功例で、WinActor®を活用して一定の成果を生み出すことができたと考えています」

現在、帝京大学では、学校法人基礎調査業務に加えて会計課助成係担当部分などでもWinActor®を利用した業務の合理化が進められています。将来的にも、WinActor®が備えている機能を活用し、さまざまな業務に自動化していきたいと大津氏は語りました。

「たとえばWinActor®が持つフォルダー監視の機能を利用して、あらかじめ用意したフォルダーにデータを保存すれば、それを自動的に集計するといったことが可能です。このように提供されている機能を活用し、さまざまな業務にWinActor®を活用していきたいと考えています。また入学シーズンに発生する膨大な業務を自動化し、年間で業務量を平準化するという用途でもWinActor®は有効ではないかと期待しています」

今後もWinActor®は、業務を合理化するためのツールとして帝京大学の幅広い業務で活用されるのではないのでしょうか。

#### 【お客様プロフィール】

会社名：帝京大学

所在地：東京都板橋区加賀2-11-1

創立：1966年

URL <https://www.teikyo-u.ac.jp>





業 種  
小売・卸売

導入部門  
カスタマーセンター

導入サービス  
WinActor / AI-OCR

WinActor(RPA) & AI(Bot) & OCRの連動により、  
応対業務の70%を自動化。労働集約型の業務から脱却。



nissen,

【導入先プロフィール】

組織名:株式会社ニッセン

所在地:京都市南区西九条院町26番地(本社)

設立:2007年6月21日

事業概要:婦人服を中心とした衣料品、インテリア雑貨などのインターネット・カタログ通信販売。婦人服の店舗販売。通販ノウハウを活かしたビジネスサポート、BtoB事業

URL:<https://www.nissen.co.jp/>  
※ニッセンの通販ショッピングサイト



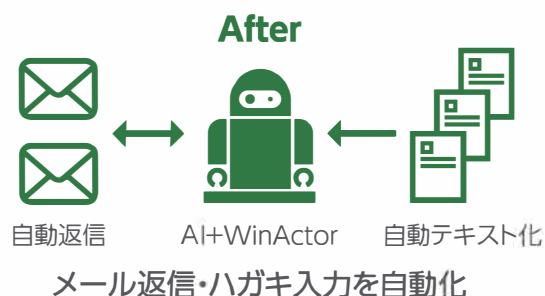
課 題

- 増加するメール問合せ(前年比2倍)への対応、注文ハガキ入力作業の稼働軽減
- お客様の電話利用減少に伴う、使用ツール多様化への対応
- 低コストでの業務効率化、カスタマーセンターの体制整備



解決の  
ポイント

- コストパフォーマンスが高く、操作やシナリオ作成もしやすい WinActorを採用
- AI(Bot)やAI-OCRとWinActorを連携することで自動化の範囲を拡大



導入効果

- 1 オペレーターによるメール対応数約70%減、注文ハガキ入力の約70%を完全自動化
- 2 24時間体制のスピーディーな対応で顧客満足度も向上
- 3 人間とRPAの応対基準を統一することで業務の質が向上

# コストパフォーマンスとお客様の利便性をめざして

## 1. 導入の背景

### 人ありきではなく、システムを活用したサービスへのチャレンジ

1970(昭和45)年創業の株式会社ニッセンはカタログ、ネット、店舗の3つの“売り場”での婦人服を中心とした衣料品・雑貨などをお届けする通販企業です。通販ノウハウを生かしたビジネスサポート、B to B事業なども展開しています。

「お客様からの注文やお問合せなどのコンタクトチャネルとして、電話、FAX、ハガキ、Eメール、インターネットの5つがあり、これらの対応窓口であるコールセンターでの業務改善のためにRPAの導入を検討しました」と話すのはお客様相談室室長の能勢智晴氏です。2018年、業績の悪化と電話件数が年々減少していることから、5拠点あったコールセンターを2拠点に縮小。お客様の使用ツールは多様化しており、これまでのメインであった電話だけでなく、メール、チャットやSNSなどハード面での利便性も顧客満足には欠かせないものと考えました。また電話は

苦手という方も増えており、コールセンターの人材確保にも先行きの不安がありました。「いつまでも人ありきではなく、システムを活用し、これからのカスタマーサポート体制の整備というのがミッション。しかしコストはかけずに、アイデアで、という難しい課題でした」と能勢さん。

「ニッセンカスタマーセンター 労働集約型業務設計からの脱却」というテーマを掲げ、コストパフォーマンスとお客様の利便性(サービスの拡充)をはかること、ソフト面(人的対応)とハード面(システム)の2側面からのお客様満足度の向上を目標に新たなチャレンジがスタートしました。



コンプライアンス統括部  
お客様相談室  
室長 能勢智晴氏

## 2. 導入の内容

### AI(Bot)とRPAでメール問い合わせを自動返信

カスタマーサービス部での2018年の業務量について、前年比で電話とハガキは減少、メールは約2倍増加との予測が出ました。オペレーターが全件、手動で対応していたメール返信を自動化するため、2018年7月よりAI(Bot)とRPAの運用を開始。カスタマーサービス部NETコミュニケーションチーム マネージャーの池田智紀氏は「まずは顧客対応ポリシーを再設計しました。AI(Bot)の対応により、お客様がサイト上ですぐに自己解決されることも顧客満足に繋がります。人でしかできない難しいものは人が対応することで感動体験が生まれるとも考えました」と述べます。

お客様からのお問い合わせにAI(Bot)が対応し、そのやりとりから質問内容を仕分けして、詳細説明のサイトページ、もしくは40数種類のお問合せフォームへ

的確に誘導。フォームから届くメールは、メール対応支援システム「match mail」によりテキスト分析し、各カテゴリへ自動仕分けされます。返品、パスワード、退会、請求書再発行など定型で業務ボリュームのある項目はRPAの自動返信、商品の不具合など難しい内容は、人が誠意をもってお客様へ返答します。

RPAはNTTアドバンステクノロジが提供するWinActorを導入。選定理由としては、日本語で比較的簡単に操作やシナリオ作成ができること、低コストであること、10年前から使用している同社の「match mail」「match web」の技術力、信頼性への高い評価が挙げられています。



カスタマーサービス部  
NETコミュニケーションチーム  
マネージャー 池田智紀氏

## AIとWinActorの活用でメール対応数70%減、オペレーター11名減を実現

## 3. 導入後の成果

### 受注率、顧客満足度も向上し、さらに幅広い業務へ拡大

AI(Bot)とWinActorの活用でオペレーターのメール対応数は70%減。例えば、ログインに関するお問合せは、就業時間内の手動返信で半日を要しましたが、自動化により返信までのリードタイムは3分と劇的に改善。スピーディーな対応で顧客満足度が向上し、返答後の注文率が44%から60%、年間で2700万円の受注アップに。また、カタログやメルマガの発信後には問い合わせが急増し、残業や増員をしていましたが、RPAは追加コストゼロで対応可能、受注に対しての問い合わせ比率も8%から4%に低減。対応オペレーターを11名減(全体の40%人員減)、メールセンターの営業時間も4時間短縮しました。

さらに、ハガキ注文の処理にも自動化を推進。カスタマーサービス部 オペレーションサポートチーム マネージャーの杉山弘幸氏は「カタログ発行時は1日最多

で2,800枚ものハガキが届き、手入力のため受注完了までのリードタイムが約3日、入力ミスも大きな課題でした。RPAとAI-OCR(光学的文字認識システム)の導入で解決できるのではないかと考えました」とその理由を語ります。注文ハガキは、まず人が仕分けをします。スキャナで読み込めないもの、読みにくい状態のものは人が対応、それ以外はAI-OCRでテキスト化したデータをRPAで基幹システムに連携することで、ハガキ到着日の入力処理が可能になりました。読み取りの精度を上げるためハガキのレイアウトも見直し、ハガキ注文の約70%を完全自動化しました。



カスタマーサービス部 京都GCC  
オペレーションサポートチーム  
Manager 杉山弘幸氏

## 4. 今後の展望

### 大切なスタッフとして共存するRPA、これからもさらなる可能性を

「労働集約型 業務設計からの脱却」の実現に大きく貢献しているWinActor。今後も、返品処理の問い合わせ自動化など、さらなる活用を検討中です。お客様相談室 企画推進担当の奥村純氏は「導入部門を拡大し、継続的に運用していくには、その部署でチューニングできる人材を育成する必要があります」と話します。「WinActor導入初期のシナリオは販売店のブレイン・ゲート様に依頼しました。業務内容を理解して、完成度の高いものを作っていただきました。作業過程を見て、私もシナリオ作成やチューニングができるようになりました。RPAは24時間稼働しているので、エラー発生時も迅速に対応できる体制を整えておかねばなりません。また、ハガキのレイアウト、お問合せフォームの形式など、他の要素の見直しにも積極的に取り組んでいます。RPAにより、業務効率化のヒントや工夫を考える機会も増えました」

導入当初、オペレーターからは「ロボットに仕事を取られるのでは」という声があったといいます。しかし「自動化できる業務はRPAに任せることで繁忙期の混乱やミスがなくなり、効率的であることを実感してもらっています。そして、RPAとオペレーターの対応が同じクオリティ、同じ結果になるようにRPAを基準としたことで、人による曖昧な判断がなくなり業務の質も向上しました」と池田氏は語ります。今では、大切なスタッフとして共存しており「まだまだ自動化できる業務はあるはず」とさらなる可能性が期待されています。



コンプライアンス統括部  
お客様相談室  
企画推進担当 奥村純氏

#### 【お客様プロフィール】

会社名：株式会社ニッセン

所在地：京都市南区西九条院町26番地（本社）

設立：2007年6月21日

URL: <https://www.nissen.co.jp/>



業 種  
サービス

導入部門  
全社

導入サービス  
WinActor

現場の声に細やかに対応したシステム開発をめざし、RPAを導入。  
効果の“見える化”で広がる社内展開



**大和物流株式会社**  
Daiwa Logistics.  
大和ハウスグループ

【導入先プロフィール】

組織名:大和物流株式会社

所在地:大阪市西区阿波座1丁目5番16号(本社)

創業:1959年8月

事業概要:貨物自動車運送事業、貨物利用運送事業、荷造梱包および解体事業、工場・倉庫内の諸作業、倉庫業、産業廃棄物収集運搬業、建築工事業、電気工事業、宅地建物取引業、人材派遣業、売電事業ほか

URL:<https://www.daiwabutsuryu.co.jp/>



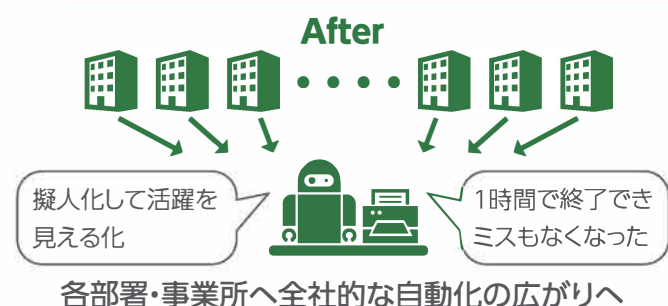
## 課 題

- 業務に則したシステムを現場に近い人員で開発したい
- 導入に向けて、社内でいかにコンセンサスを取るか



## 解決のポイント

- 現場の声を生かしたシステム開発のためWinActorを採用
- RPAの擬人化によって効果の見える化を実現
- 管理システムの構築でさらなる効率化へ



## 導入効果

- 1 RPA導入前と比較し、年間約900万円の削減効果を実現
- 2 作業量を軽減し、コア業務に集中できる環境づくりに成功
- 3 シナリオ作成の工程を通して業務改革への意識が向上





# 一元管理によるRPAの稼働で、より効果的な活用を

## 1. 導入の背景

### 売上目標達成と、それに伴い増加する業務負荷を軽減したい

1959(昭和34)年に大和ハウス工業の物流部門として創業した大和物流株式会社は、発足以来、建築・建材物流のエキスパートとして業績を伸ばし、流通・小売系物流やアパレル・通販系物流、また倉庫業や物流センターの運営をはじめとする物流不動産業、海外からの資材調達や現場配送までを一貫して行う国際物流、そのほかオフィス文書の保管・配送業務や太陽光パネル・LED照明の施工工事などを展開しています。これまでの物流の概念から一歩踏み出した高付加価値なロジスティクスサービスは高く評価され、ビジネスの成長を物流圏から支える戦略的ロジスティクス・パートナーをめざしています。

同社がRPAに取り組むきっかけとなったのは、2016年10月に親会社である大和ハウス工業が発足した「RPA研究会」でした。そこへグループ企業から唯一、有志として参加したのが当時経理部に所属していた棚橋伸治氏。中期経営計画で定められた売上1,000億円を達成するため、またそれに伴う業務負荷を軽減する一手として、研究会への参加を社内提案したといいます。研究会ではRPAツールの比較や事例の検証などを重ね、2017年3月の終了後、その成果をもとに社内での導入提案をスタート。ところがRPAについてはまだまだ一般的に知られておらず、また物流業界での導入事例もほとんどなかったことから、検証のためのパイロット導入までに約1年、そこから正式導入まで半年の準備期間を設けました。



大和物流株式会社  
情報システム部IT統制グループ  
グループ長 棚橋伸治氏

## 2. 導入のステップ

### 業務フローを作成する感覚で開発できる「WinActor」

棚橋氏はRPA導入の社内プレゼンテーションに際し、自動化の利点に加え、SEによるシステム開発では費用対効果が見込めないような業務にも活用できる点や複数のシステムをまたがって処理できる点などRPAの特性をまとめ、さまざまな会議などに参加してアピールを繰り返したといいます。

数あるRPAツールのなかからWinActorを選出したのも、情報システムのスキルをもたない棚橋氏自身も簡単に使いこなせて現場の業務状況をシステムに反映しやすいこと、またサーバー型とは異なりPC単体でスモールスタートできること、そして業務フローを作成する感覚でシステムが開発できる点が決め手になりました。「加えて、対応がどこの販売代理店さんより手厚かったことも大きかったと思います」と棚橋氏。



大和物流株式会社  
情報システム部IT統制グループ  
主任 強田裕子氏

同社へのWinActor導入を営業面で推進した株式会社ニッセイコムの中野敏雄氏は、当時について「社内プレゼン用の導入事例を自社販売分に限らずできる限り集めるなど、その熱意にどうにかしてお応えしたい、と感じていました」と振り返ります。

2018年4月には経理部門のなかに業務改革グループが発足。棚橋氏と情報システム部に詳しい強田裕子氏を中心に準備を進め、5月にWinActor導入が決定しました。他部署からの開発依頼も増え、2019年春には棚橋氏・強田氏がWinActorとともに情報システム部に移り、一元管理のもと各事業所からの依頼を受けてシナリオ作成を進めています。



## 「WinActor」を擬人化し、事業所へ“派遣”することで費用を見える化。年間約900万円の削減効果を実現

## 3. 導入後の成果

### 作業の軽減でコア業務に集中でき、シナリオの作成工程が業務フローの見直しにも一役

RPAを社内でも展開するようになったのは、棚橋氏の隣の部署で急激に業務量が増え、「何とか助けになれば」とシナリオを作成し、コア業務に集中できる環境づくりができたことがきっかけになりました。ほかにも約100カ所ある事業拠点の月次修正報告書を作成するにあたり、これまでは数分おきに印刷実行をさせるため、新入社員が半日待機していましたが、WinActorで自動化したことによって1時間で終了でき、ミスもなくなりました。

シナリオ作成の申請は、現場担当者からワークフローで起案する形式をとっており、「それによって慣習的になっていた作業も見直すようになり、業務改善への意識も高まってきていると感じます」と思わぬ効果も。特徴的なのはシナリオを「派遣社員」として擬人化している点で、他部署や事業所に派遣されるシナリオには社員番号も割り振られ、スケジューラーで予定管理しているのだとか。作成の難易度などからシナリオごとに時間単価を割り出し、部署間で費用の付け替えを行うことで、RPAの導入効果を見える化しています。例えば、工事依頼の登録作業について「シナリオ派遣社員」の売上が月約6万円なのに対し、手作業の場合は約32万円掛かり、26万円分の削減効果があったことがわかります。現在稼働している全シナリオでは年間約900万円の削減効果が計上されており、この見える化によってユーザー部門へのRPAに対する理解が深まり、またシナリオ作成者側のモチベーションにもなっています。



株式会社ニッセイコム 関西支社  
関西営業本部 営業第一部  
第二課  
課長代理 中野敏雄氏

## 4. 今後の展望

### より効率よくRPAを稼働させるために、管理システムの充実を

「はじめは数字入力など単純作業の自動化が中心でしたが、実際に使ってみると「次はピッキングリストを作れませんか」というような問い合わせも出てくるようになり、シナリオの対象がどんどん業務のコアに近づいていっていると感じます」と強田氏。新しい事業が立ち上がる際には「これでRPAで出来ないかな?」といった声も挙がるようになり、社内だけでなく、グループ内にもWinActorに対する認知と信頼が広まってきています。

事業所からの申請を受けて業務をRPA化する際には、まず現地にヒアリングに行くのではなく、WEB会議の仕組みを応用して業務担当者のパソコン作業を録画し、そこからシナリオを起こして、稼働検証の段階で現地に入るようにしているとか。「WinActorが録画から直接シナリオを作成してくれるようなツールも、そう遠くない時期に実現できるのではないかと期待しています」と棚橋氏は笑います。



株式会社日立システムズ  
産業・流通インフラサービス事業部  
西日本インフラサービス本部  
第四システム部 第二グループ  
技師 飛田知洋氏

「RPAは無駄なく、効率よく稼働させるため、WinActorの働き方改革」と銘打った管理体制の構築を進めており、「その一歩先を見守った展開を少しでもサポートできるよう、さまざまなツール、システムを組み合わせたい」と提案を続けていきたいといいます」とWinActorの導入をシステム面でサポートしている株式会社日立システムズの飛田知洋氏。「RPAは単なる繰り返しロボットではなく、人にかかる時間を与え、成長させてくれるツール」という棚橋氏の言葉に、RPAのさらなる可能性が見えてくるようです。

#### 【お客様プロフィール】

会社名：大和物流株式会社

所在地大阪府西区阿波座1丁目5番16号（本社）

創業1959年8月

URL: <https://www.daiwabutsuryu.co.jp/>

お問  
い  
合  
わ  
せ

<https://winactor.biz/>



※「WinActor®」は、NTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。※ 記載された社名、各製品名等は、各社の商標または登録商標です。※ 本カタログ記載の内容は予告なく変更することがあります。※ カタログ記載内容2023年3月現在

**NTTアドバンステクノロジー株式会社** 〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1310 ミューザ川崎セントラルタワー