



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

株式会社エクシオテック
株式会社シルスフィア会計事務所
株式会社ボードルア
株式会社コーエン
日本紙パルプ商事株式会社
株式会社JP情報センター
株式会社ニチレイロジグループ本社
株式会社NaITO
パーソル テンプスタッフ株式会社
株式会社日本旅行・グローバルビジネストラベル
掛川市役所
株式会社ニッセイコム
株式会社PFU
アデコ株式会社
株式会社クレディセゾン



受注処理業務における1つの工程への適用で年間90万円の経費削減を実現 株式会社エクシオテック

電気・通信設備の建設から保全まで一括して請け負う株式会社エクシオテックでは、NTT東日本から毎日届くオーダーに対し、工期内に工事を完了させるためには、工事設計者への設計業務指示を漏れなく円滑に行なう必要があり、それには正確な設計指示書が必須だった。しかし、この作成は複数のアプリケーションを使用するためにPC操作が煩雑で、ヒューマンエラーによる入力ミスや時間外労働の原因にもなっていたのだが、この問題を一挙に解決したのが、WinActor®だった。



株式会社エクシオテック 執行役員
埼玉支店長 石平 伸一氏

課題のポイントと解決方法

POINT

1

設計業務指示書の作成は
複数のアプリを使うため煩雑

まず、受注業務の起点となっている設計指示書の作成と業務フローについて、担当者から業務内容のヒアリングを実施した結果、複数アプリ間での多数のコピー＆ペースト作業が入力ミスを引き起こす主な原因と判明した。その解決策として①システムを改変する案、②ペーパーレス化を念頭に置いて作業項目の見直しする案、そして③現状システムや作業フローを変えずPC作業自動化ツールを活用する案が候補に挙がったが、改変コストや作業項目の見直しにはかなりの時間が必要となるため、自動化ツールの活用を検討することになった。

POINT

2

コピー＆ペーストを繰り返す
単純作業はミスが起こりやすい

自動化ツールの選定は数あるRPAツールの中から、プログラム言語などの専門スキルが必要がなく、自動化シナリオもマウス操作だけで作成できるWinActor®が選ばれた。最初のシナリオは通常業務の片手間で2週間ほどで完成させることができたという。シナリオ完成後はPC画面上でシナリオを選択するだけの操作となり、移り変わる画面を見守っているだけで作業は完了するようになった。さらに平均的な1日20件のオーダーが来た作業時間を半分以下に短縮できたため、この工程だけでも年間約90万円の削減効果があり、同時に繁忙期の残業を大幅に減らすことができた。

POINT

3

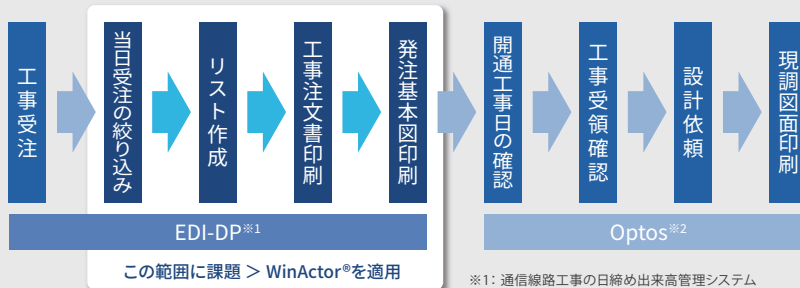
システムそのものの改変は
多額のコストが掛かるため不可

業務ヒアリングでフローを分析

- オーダー締切時間の制約で残業が多い
- 設計指示書の作成フローが煩雑
- 新人orベテランを問わずミスが発生
- ミスの指示書の差戻しで更に業務が圧迫
- ペーパーレス化は膨大なコストが必要
- 作業フローの見直しも時間が掛かる

現行システムを変えずに
ミスの削減は可能？

設計指示業務の流れと自動化可能な業務の抽出



※1: 通信線路工事の日締め出来高管理システム
※2: 通信設備の施工管理を主とした所外業務支援システム群

WinActor®導入による効果

- ・複数のアプリを跨ぐ煩雑な作業でも、転記ミスがゼロに
- ・コスト削減に加えて残業も削減でき、働き方改革にも貢献
- ・プログラミング不要なため、シナリオ修正や改変も容易

※ 記事内容および所属・役職は、2014年11月時点のものです。

お客様プロフィール

株式会社エクシオテック

〒143-0006 東京都大田区平和島4-1-23 東京総合エンジニアリングセンタ2F
<http://www.exeo-tech.co.jp/>

会計情報の出力とミスが許されないレポート編集作業を自動化し、担当者のストレスを軽減 株式会社シルスフィア会計事務所

株式会社シルスフィア会計事務所は、顧問企業への毎月の会計報告・レポート報告に会計ソフトの出力機能を使っていたが、これらの報告書には、さまざまな付加情報の追記が必要な上に、作業が月初に集中せざるを得ないタイトスケジュールのため、数少ない社員の稼働調整に頭を悩ませていた。

その作業にWinActor®を導入した結果、長時間費やしていた作成とチェックの時間が実質ゼロになり、社員のストレスも軽減。より専門的な仕事に集中できるようになった。



株式会社シルスフィア会計事務所 代表取締役
代表税理士 稲葉 孝史 氏

課題のポイントと解決方法

POINT

1

**単純作業だがミスは
許されず社員のストレスに**

この作業は特定期間に集中するため、専任の人員を採用するには躊躇するような状況だった。また、同じような操作を繰り返す単純作業である反面、扱う会計データはミスが許されない非常にセンシティブな内容で、作成後のチェックが必須だったことも合わせて、担当者に高いストレスが掛かり、所内では誰もが担当したくない業務になっていた。この業務の軽減を模索していたところ、社員から「RPAツールを使っては？」と進言があり、早速検討を開始。数社のメーカーやシステム会社から提案を受けたところ、多くのRPAツールは予想以上の導入初期費用が必要だったが、WinActor®は

POINT

2

**期間限定業務のため
専任人員の採用は難しい**

POINT

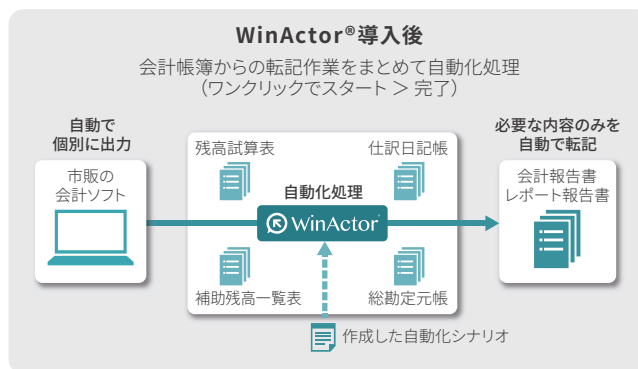
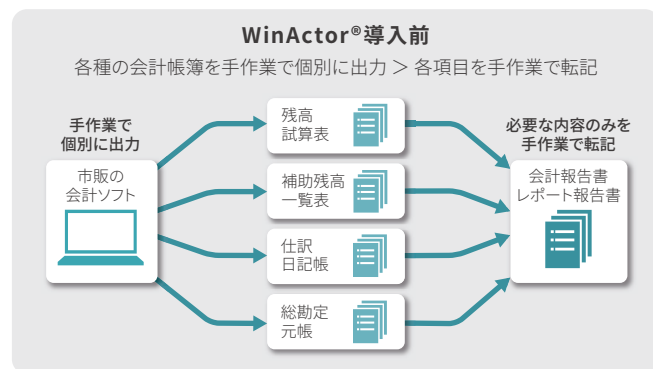
3

**レポートのチェックにも
膨大な時間がかかる**

スモールスタートができる点が決め手となったという。

WinActor®導入後は、これまでの入力作業やチェック時間も実質ゼロになり、ミスもなくなったため業務効率が大幅にアップした。自動化シナリオを作成する上で重要となる業務フローマニュアルの精査だけでなく、業務ヒアリングやコンサルティングを通じて最適なシナリオを作成でき、細かな調整の後に導入から3ヶ月ほどで安定稼働することができた。

社員は、この業務のストレスから開放されたことで専門的な業務に集中できるようになり、やり甲斐のアップにも繋がった。



WinActor®導入による効果

- ・社員の作業は実質ゼロになりミスのストレスから解放
- ・専任人員の雇用よりローコストかつ短時間で処理完了
- ・専門業務に集中でき、事務所全体の作業効率がアップ

※ 記事内容および所属・役職は、2018年11月時点のものです。

【お客様プロフィール】
株式会社シルスフィア会計事務所・シルスフィア税理士事務所
〒102-0093 東京都千代田区平河町1-6-15 USビル4F
<https://silosphere.jp/>

不規則に発生する客先常駐社員の入館申請処理を自動化することで、煩わしい単純業務を削減 株式会社ボードルア

ネットワーク設計・構築から運用・保守サービスに至るITインフラソリューションを提供する株式会社ボードルアでは、客先常駐社員が本社（テナントビル内）へ戻って来た際、本社のアシスタントが入館申請処理を行う必要があったが、不規則な上に手間がかかる作業だったためにメインの業務に支障を来していた。これら一連の申請作業をWinActor®によって自動化した結果、アシスタントの業務効率が大幅に改善し、メインの業務に注力できるようになった。



株式会社ボードルア
アシスタント 横町 亮太 氏

課題のポイントと解決方法

POINT

1

**1日30～40件の不規則な
申請処理が他業務の支障に**

本社が入る大規模テナントオフィスは入館証1枚ごとに費用が掛かるため、経費削減の観点から月に数度しか帰社しない客先常駐社員は、その都度に入館申請を行っていた。申請は申請者からの電話連絡後、それを受けたアシスタントがビル管理会社の発券サイトで申請処理を行ない、その発券番号を申請者に返答する形式で、作業自体は簡単だが1日30～40件の申請が時間を問わず不規則に来るため、アシスタントのメインの業務に支障を来しており、この発券作業全体を効率化するため、WinActor®の導入を決めた。具体的には申請を電話からメールに切り替え、その申請メール受

POINT

2

**単純作業だが手間が多く
これまで自動化が困難だった**

信をトリガーとして、本文から文字を自動で抽出後、発券サイトでの申請と発券、およびその発券番号のメール返信に至るまでを、人手を介さず、すべて自動で処理するシナリオを作成した。この自動化によって最も恩恵を受けたのは、単純だが煩わしい申請処理から開放され、メインの業務に注力できるようになったアシスタントだったが、申請が電話からメールへ変更された当初、メール作成を面倒がっていた客先常駐社員も、すぐに新しい申請方式に慣れ、逆に発券までの時間がスピーディになったことで、現在は社内全般で好評を得ているという。

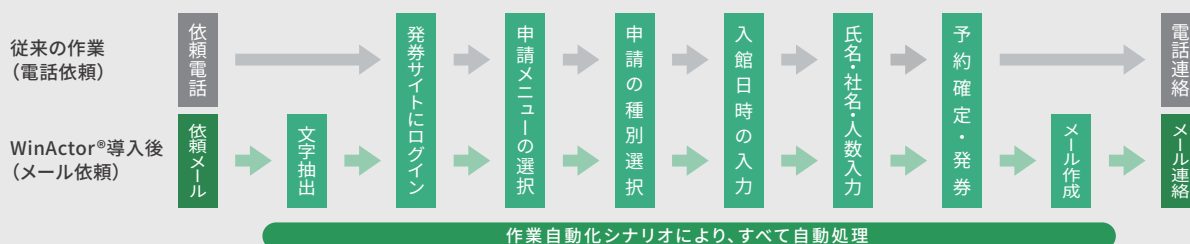
POINT

3

**入館証が有料貸与のため
無闇に増やせない**

入館証の発券作業フロー（抜粋）

アシスタントがすべて手動で入力



WinActor®導入による効果

- ・アシスタントは不規則で煩わしい単純作業から解放された
- ・アシスタントが離席していても、迅速・確実な申請が可能に
- ・電話からメールでの申請に変わり、場所を問わず申請可能に

※ 記事内容および所属・役職は、2018年11月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社ボードルア

〒107-6237 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー37F

<http://www.baudroie.jp/>

90を超える各店舗へ配信する日報・週報レポートの作成と配信を自動化し、店舗へのサポートを充実 株式会社コーエン

ユニテッドアローズ系列のグループ会社として、同ブランドをはじめとする衣料品の企画・製造・販売を担う株式会社コーエンでは、各店舗の売上状況や販売動向予測に必要な気象予報データを組み合わせたレポートを毎日作成し、90以上の店舗へ配信していたが、その作成スキルを持つ社員が一部に限られていたためにリスクヘッジが求められていた。個人のスキルに頼らない業務のスムーズな遂行を目的にWinActor®を導入した結果、従来に比べて迅速かつ安定した業務フローが完成した。



事業支援部 計画管理課
高柳 怜有 氏

事業支援部 副部長
計画管理課 課長 高橋 徹 氏

課題のポイントと解決方法

POINT 1

個人のスキルに依存している
レポート作成を見直したい

衣料品販売はその日の天候や気温によって売れ筋商品が頻繁に替わり、それに応じた商品陳列や仕入れ計画が売上に大きく影響するため、各地域の気象予報データは重要な指標だ。また、各店舗の売上状況の共有も、社員の士気を高めるために有効だった。それらをまとめたレポートの作成は本社の計画管理課が担っており、気象予報サイトの情報や基幹システムからのリアルタイムな売上データと組み合わせてレポートを作成後、翌朝に各店舗へ一斉配信するフローができあがっていたが、この業務は一部の担当者のノウハウに依存していたため、その社員の急病や交通機関の乱

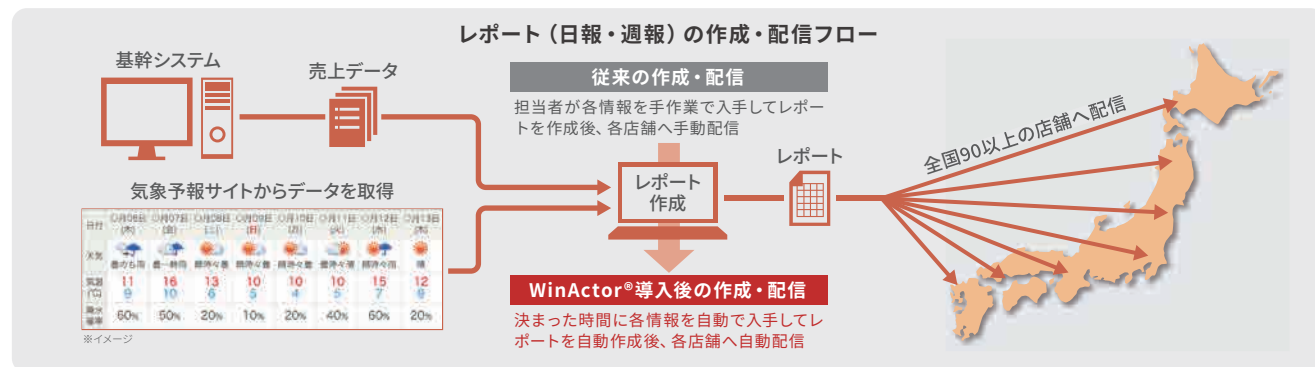
POINT 2

毎日のレポート作成業務を
迅速・安定化したい

れなどで配信が遅れる恐れがあり、リスクヘッジの観点から個人スキルに依存しない業務フローの構築を迫られた。それを解決する手段としてRPAツールが検討された結果、コストや自動化シナリオの自由度の高さに加え、PCスキルが高くない社員でも簡単に扱えるWinActor®が選定された。自動化シナリオが完成してからは、個人のスキルに頼らずにレポート作成が誰でも行えるようになったことで時間的な余裕もできたため、店舗サポートの情報発信をさらに充実する施策も企画しているという。

POINT 3

売上アップに貢献できるよう
レポートをさらに充実したい



WinActor®導入による効果

- ・個人スキルに依存しないレポート作成・配信が可能に
- ・レポート作成から配信までの稼働時間が5分の1以下に
- ・自動化で時間的な余裕も増え、レポートの充実を企画中

※ 記事内容および所属・役職は、2018年11月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社コーエン

〒107-0052 東京都港区赤坂8-1-22 NMF青山一丁目ビル 3F

<https://www.coen.co.jp/>

AI制御のOCRだけではカバーできない業務処理を、WinActor®を用いて業務効率化を実現 日本紙パルプ商事株式会社／株式会社JP情報センター

紙とその関連商品、古紙やパルプ等製紙原料を中心に国内外の幅広い産業分野へ供給する日本紙パルプ商事と、その内部システム開発を担当するグループ企業の株式会社JP情報センターは、輸出入に関する事務作業の効率化を目的に、AIRead（アライズイノベーション社製のAI制御OCRシステム）を導入したが、その処理以外のデータ入出力や書類作成などの後続処理に残った手入力がボトルネックだった。その処理にWinActor®を導入した結果、約50%の稼働時間短縮に成功した。



株式会社JP情報センター ソリューション1課 本城 秀晃氏
株式会社JP情報センター ソリューション1課 課長 新井 康徳氏
日本紙パルプ商事株式会社 広報室 室長 藤嶋 章人氏

課題のポイントと解決方法

POINT 1

注文書処理にAIReadを導入したが、残った手作業が足枷に

AIReadによって出力されたデータの後続処理作業は、注文量や商品種類の増加で煩雑化し、月末の繁忙期を中心に人為的なミスが発生しやすくなっていたが、この問題の本質は以前まで人が行っていた書類の読み取り作業をAIReadが代替するようになったことで、このパートだけが一気に迅速化してしまったため、後続処理がそのスピードに追いつけず、ボトルネックとなってしまうことだった。対策としては後続処理に関わる人を増やすという選択肢もあったが、業務全体の効率化に逆行する流れとなることを避けたい思惑もあり、RPAツールの導入を決めた。

POINT 2

手作業箇所でも人為的なミスや作業の煩雑化・属人化が顕著に

自動化の検討では、非効率な作業を特定するため業務全体をフローチャート化して23のステップに分けた後、もっとも煩雑でミスの発生が多かった4ステップに対してRPAを適用を決定。わずか4ステップだが、WinActor®の導入によって約50%の時間短縮と作業ミスの解消、そして属人化していた業務の標準化にも成功した。これを機に両社は「AI・RPA推進室」を新設し、マンパワーに頼らない業務改善を目的として、営業・管理部門を中心に書類作成や入金処理業務など計16の業務にRPAを展開。この施策によって稼働をほぼゼロにできた業務もあり、平均約60%の稼働削減を達成した。

POINT 3

マンパワーに頼らない業務改善を実現したい



※ "AIRead"のロゴ及び商品名はアライズイノベーション株式会社の登録商標です。

WinActor®導入による効果

- ・煩雑な業務の作業時間を約50%削減した上にミスも解消
- ・後続処理の業務フローを見直し、標準化・自動化に成功
- ・他の16業務にも展開し、平均60%を超える稼働削減を達成

※ 記事内容および所属・役職は、2018年12月時点のものです。

【お客様プロフィール】
日本紙パルプ商事株式会社
〒104-8656 東京都中央区勝どき3-12-1 フォアフロントタワー
<https://www.kamipa.co.jp/>

株式会社JP情報センター
〒104-0054 東京都中央区勝どき3-12-1 フォアフロントタワー15F
<https://www.jpico.co.jp/>

WinActor®による業務改革の取り組みを全国各地の事業所・グループ企業に展開 株式会社ニチレイロジグループ本社

株式会社ニチレイの低温物流部門からスタートし、2005年に分社化した株式会社ニチレイロジグループ本社は、先見の明から早い時期にRPAを導入し、その有用性が働き方改革の切り札になる可能性を見出ししていた。その後、目論んでいた全社展開はRPAへの誤解や不信感もあったため思うように進まなかったが、ひとつひとつの課題を地道に克服してゆくことにより、現在ではグループ全体で約100シナリオのWinActor®が稼働し、年10,000時間分の業務削減を達成したという。



株式会社ニチレイロジグループ本社
業務革新推進部 部長代理 勝亦 充氏



株式会社ロジスティック・ネットワーク
経営企画部 マネージャー 立岡 伸介氏

課題のポイントと解決方法

POINT

1

RPAのノウハウを共有して 全社展開したい

当初の自動化ツールは表計算ソフトなどに内蔵された機能を使っていたが、これらは個人の知識やノウハウに依存しており他部門への展開が困難だった。そこでノウハウを形式化・共有できるRPAに着目し、WinActor®を試用したところ、業務削減効果やノウハウの共有も可能なことが確認できたため、グループ全社への展開を決めた。しかし、現場では以前の自動化ツールの使いづらいイメージが根強く残っていたため最初は思うように浸透せず、さらに全国の事業所やグループ会社へ現在の体制のまま拙速に展開しても、サポートが疎かになることは明らかだったため、支援体制の確立と、そのリソー

POINT

2

“RPA = 使いづらい”という 間違ったイメージを払拭したい

スをどのように確保するのも大きな課題だった。

そこで、まずは業務改善の必要性や個々人の意識改革を目的に、RPAの概要や使いやすさ、有用性が直感的にイメージできるデモ動画を作成したり、上記の浸透を目的とした「業革セミナー」を各地で開催するといった啓蒙活動を地道に進めた。また、サポート体制は常駐で技術サポートができるパートナーを入念に選ぶことで、ようやくWinActor®の全社展開への下地作りを整えることができた。こうした努力が実を結び、現在ではグループ全12社94事業所において、約100シナリオのWinActor®が稼働している。

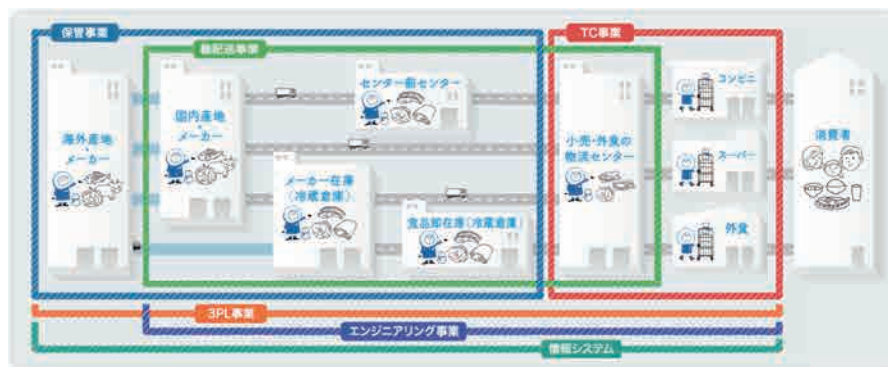
POINT

3

グループ全体への展開は サポート体制完備が必須

右図：生産者から消費者までを結ぶ ニチレイロジグループの「コールドチェーン」

各事業におけるさまざまなPC入力作業や書類作成に、グループ全12社94事業所合計で約100シナリオのWinActor®が稼働しており、年10,000時間分の業務削減を達成。今後は自動化シナリオの作成ができる人材を100名ほど育成することで、年180,000時間分の削減を目標に掲げており、削減した時間をより付加価値の高い業務や、社員の休暇取得推進に充てる計画だという。



WinActor®全社展開のポイント

- ・社員ひとりひとりへの意識改革でRPAツールの有用性を浸透
- ・各地でセミナーを開催しRPAが根付く環境と人材育成を支援
- ・パートナーとサポートメンバー育成で万全の支援体制を構築

※ 記事内容および所属・役職は、2018年12月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社ニチレイロジグループ本社
〒104-0045 東京都中央区築地6-19-20 ニチレイ東銀座ビル
<https://www.nichirei-logi.co.jp/>

「働き方改革」と「収益力の強化」という相反する目的を両立するため、WinActorを導入 株式会社NaITO

切削工具・計測・産業機器・工作機械等の多品種におよぶ商品を国内外の事業パートナーに提供している株式会社NaITOの経理部は、全社を挙げた取り組みである「働き方改革」と「収益力の強化」を両立する手段として、人手に頼ったPC上の作業を軽減できるRPAツールの導入について経営層から提案を受けたが、数あるRPAツールの中からWinActor®を選択し、さっそく成果を挙げているという。その導入に至るまでの経緯や他社製品との比較、そして決め手となった機能について伺った。



経理部 経理室長
日高氏

経理部 経理室
仲佐氏

課題のポイントと解決方法

POINT

1

RPAツールはどんな業務に適している？

まずはRPAツールがどのような業務の自動化ができるのか調べたところ、定型的なデータ移行などの「人の判断や思考が不要な作業」に適していることが分かった。その結果を受けて業務フローを再チェックして切り分け、「基幹システムからデータを出力して会計システムに移行する作業」と、「会計システムから会計科目ごとにエクセルに出力する作業」を自動化することになり、導入トライアルによってそれぞれの業務フローごとに効率化を図れることが分かった。RPAツールの選定はいくつかの候補が挙がったが、海外製のツールはインターフェースや用語の意味を理解しながら操作を習得する必要

POINT

2

プログラミングのスキルは必要なのか？

があったためハードルが高いとの意見が多く、他にも自動化シナリオの作成にプログラミングのスキルが必須だったツールも、誰でも簡単に使いこなせるとは言い難かったために除外された。その点、WinActor®はGUIやマニュアルが日本語に対応しているだけでなくプログラミングのスキルも不要だったため、エクセルの簡単なマクロを作る程度の知識があれば、すぐにシナリオ作成を習得できたため、これらの比較検討によりWinActor®が選ばれた。現在では自動化による効率化がさらに進み、今後は他部署への導入も検討しているという。

POINT

3

日本語のGUIやマニュアルは完備されている？

他社製RPAツールとの比較検討

ツール名	特徴	プログラミングスキルの要求	日本語GUIとマニュアル	国内でのユーザーサポート
A社RPAツール		×(必須)	△	×
B社RPAツール		×(必須)	×	○
WinActor®		○(不要)	○	○

他社RPAツールとの比較では、プログラミングスキルの要求や日本語GUI・マニュアルの有無など、総合的な観点からWinActor®が選定されたという。

WinActor®によって自動化した業務



業務を定型的な「作業」と人の判断が必要な「仕事」に切り分け、RPAツールに適した「作業」のみを自動化することにより、効率化とミスの削減を実現。

WinActor®導入による効果

- ・人の判断が不要な「作業」に適用したことで、効率化を実現
- ・効率化により「働き方改革」と「収益力の強化」の両立を達成
- ・業務改善が進んだことにより、有給休暇の取得促進にも貢献

※ 記事内容および所属・役職は、2018年12月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社NaITO

〒114-8516 東京都北区昭和町2-1-11

<https://www.naito.net/>

プログラムスキルがなくても簡単に利用でき、さまざまな業務に適用できるRPAツールの模索 パーソル テンプスタッフ株式会社

「人と組織の成長創造インフラへ」をビジョンに掲げるパーソル テンプスタッフ株式会社では、派遣法改正により煩雑になった事務処理業務を軽減するために某RPAツールを導入。しかしこのツールはプログラミングのスキルが必須だったため、全社展開は困難が予想された。そこで並行してプログラミング不要のRPAツールを探していたところWinActor®の存在を知り、念願の全社展開への道筋が拓けたことで、導入からわずか9ヶ月で47業務、年間換算で3万6千時間分の自動化に成功した。



業務改革推進本部
本部長 渡部 広和 氏

業務改革推進部 RPA推進室
高橋 洋実 氏

業務改革推進部 RPA推進室
室長 矢頭 慎太郎 氏

課題 & 解決ポイント

POINT 1

RPAに対する抵抗感が強く現場は消極的

最初に導入したRPAツールはプログラムスキルが必須だったため自動化プログラムは専門エンジニアに発注していたが、全社展開するには各現場にプログラミングに精通したメンバーが少ない上、メンテナンスも考慮すると困難に思われた。また、管理が届かないところで勝手に稼働する野良ロボットの防止などのセキュリティに関連するルール作りや、各部門ごとの開発・運用の共通ナレッジを言語化・定型化して蓄積するための仕組みづくりも大きな課題だった。まずは先行導入したRPAツールの社内周知と自動化候補業務の洗い出しのため各部署へ出向いたところ、高いスキルを要求するRPA

POINT 2

プログラミング必須のRPAはメンテナンスが困難

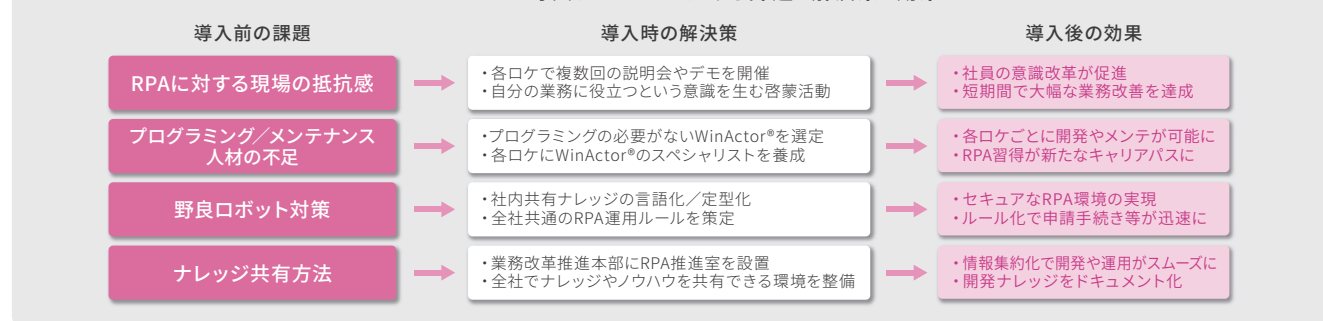
への抵抗は強かったが、逆に現場側から「プログラム開発経験がなくても開発とメンテナンスができるRPAツール」というWinActor®を勧められ状況が一変。実際の自動化シナリオ作成デモなどを体験した社員達から絶賛の声が挙がったため程なくして導入が決定し、先行導入したRPAツールと並行で使うことになった。

これを機に新設された「RPA推進室」が中心となって情報連携や運用ルールを整備し、各部署のナレッジを全社共有できる環境も整ったことにより、WinActor®の導入からわずか9ヶ月で47業務、年間換算で3万6千時間分の業務の自動化を達成した。

POINT 3

RPA開発・運用ルールが未整備でナレッジが分散

RPAツールの導入プロセスにおける課題・解決策・効果



RPAツール導入が成功したポイント

- ・社員に対し「RPAは自分達に役立つ」という地道な意識改革
- ・プログラミング不要なWinActor®で心理的障壁を下げる
- ・ノウハウ等のナレッジを共有する社内ルールや組織は必須

※ 記事内容および所属・役職は、2018年12月時点のものです。

【お客様プロフィール】
パーソル テンプスタッフ株式会社
〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインスタワー
<https://www.tempstaff.co.jp/>

デジタル化の波に取り残された事務処理業務を、コストや時間を掛けずにデジタルフローに取り込み 株式会社日本旅行・グローバルビジネストラベル

出張管理業務を総合的にサポートする「ビジネス・トラベル・マネジメント(BTM)」の専門会社として、航空券やホテルの手配のみならず、蓄積した出張データを駆使して出張管理最適化のためのソリューションサービスを提供する株式会社日本旅行・グローバルビジネストラベルは、これまでデジタル化できなかった手作業業務の効率化を図るために導入したクライアント型RPAツール WinActor®の活用を進めた結果、RPAを前提とした業務プロセス改革の成功によって大幅な効率化を実現した。



事業戦略&開発本部
本部長 渡田 祥文 氏



課題のポイントと解決方法

POINT 1

デジタル化から漏れたアナログ作業を効率化したい

出張予約管理をはじめとした膨大なデータを扱う多くの業務はすでにデジタル化されていたが、一部漏れている業務もあった。例えば請求書発行・送付業務は、電子データを一度印刷してコメントを手書きしたものを業務委託先に送付し、そこで再度電子データにして送付するという非効率なプロセスがあり、業務効率を下げていた。単純に考えればこの作業をデジタル化してシステムに取り込むことが最善だが、社内で内製化されたシステムを改修するにはエンジニアのリソースが限定されており、少なくない時間とコストが必要だった。そこでシステム側には手を加えず、低コストかつ簡単にデジ

POINT 2

現状システムへの取り込みは膨大なコストと時間が必要

POINT 3

業務プロセスの標準化 人とRPAの業務分担の明確化が鍵

タルフロー化できる方法を調査したところ、即効性のある効率化施策としてヒトの作業（定形業務など）を細分化して自動化できるツールであるRPAが適していると考え、個々の業務の変化に対して簡単かつスピーディに対応できるWinActor®を採用することになった。社内展開を進める中でRPAにも得手不得手があることがわかり、それを踏まえて、業務プロセスの方をRPAに合わせて標準化し、その過程でヒトとRPAで業務を明確に分担させることが、導入効率を高める鍵であるという結論に至った。この統一方針のもと、他業務へのRPA適用も着々と進んでいるという。

WinActor®導入前・導入後の作業フロー比較



WinActor®導入による効果

- ・現行システムに手を加えずデジタルフローへの取り込みが可能に
- ・プログラミング不要なためシナリオ作成の習得にも敷居が低い

※ 記事内容および所属・役職は、2019年3月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社日本旅行・グローバルビジネストラベル

〒130-0012 東京都墨田区太平4-3-8 SDビル6F

<https://www.gbnta.com/jpn/>

地方自治体の行財政改革に貢献した、RPAが実現する「三方一両得」とは？ 掛川市役所

掛川市では他自治体の例に漏れず、新たな時代に向けた行財政改革に取り組んで来たが、職員数削減による作業負担増や新しいチャレンジへの抵抗感などが改革への障害になっていた。そこで現場の自主的改革を促すため、目に見える成果を市民や現場に還元できる可能性を秘めたRPA導入を目論み、紆余曲折を経ながらこれを成功させた。市民サービスの質と業務の生産性アップ、そして職員のワークライフバランス向上を同時に実現した「三方一両得」の秘策について伺った。



企画政策課 行革・公共施設マネジメント推進室
主査 住本 啓 氏

IT政策課 情報化推進係
主事補 佐藤 暢 氏

IT政策課 情報システム係
主事 鈴木 宏信 氏

課題＆解決ポイント

POINT 1

行き詰まりが見え始めた
行財政改革を再加速させたい

まずRPA選定には、日本語対応かつ自前で開発・メンテが可能なWinActor®が第一候補に挙がり、その効果を事前に確認する実証試験（PoC）として、8課16業務45科目に跨っていたコンビニ収納の入金処理事務を自動化することになった。その試験の結果、年間約440時間分の人件費削減と、これまでの手作業では避けられなかったヒューマンエラーを最小限に抑えられることが確認され、晴れてWinActor®の本格導入が決定した。

さっそく庁内で自動化したい業務の募集を開始したところ、66事業（作業時間で年間約10,000時間）もの要望が挙がったが、実際

POINT 2

やらされ感のある改革から
自主的な業務改善にシフトしたい

に現場担当者からのヒアリングでは、「業務は改善したいが普段の仕事を回すだけで精一杯」という現実が立ちはだかった。そこでIT担当部局や行財政改革担当部局が先頭に立ち、業務課題の抽出やフローの見直しを経てWinActor®導入までを全面的にサポートすることで、着実に業務改善が進みつつあるという。市民への質の高いサービス提供と、市役所の経費削減による生産性の向上、そして職員の負担軽減によるワークライフバランス向上という目に見える「三方一両得」の成果により、掛川市役所の行財政改革は着実に進歩を遂げている。

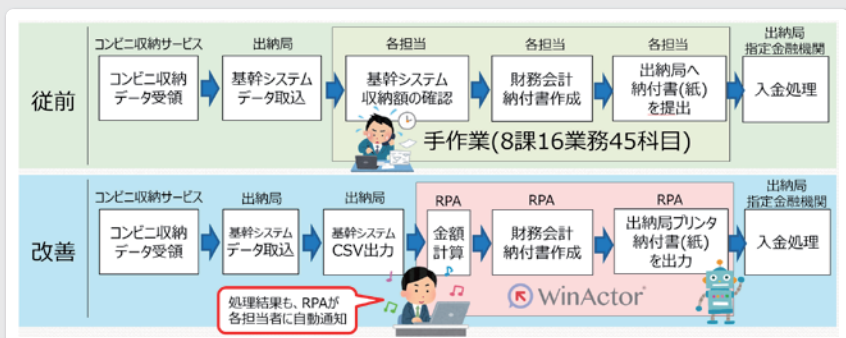
POINT 3

即効性、柔軟性のあるツールを
活用して改革への関心を高めたい

RPA導入によるコンビニ収納サービス 入金処理事務（月6回）の改善例

納税課をはじめとする合計8課16業務＋
出納局に跨っていた定型業務を集約し、
WinActor®で自動処理化

- ・手作業によるヒューマンエラー低減
- ・約441h/年（1,103千円）の作業削減



RPAツール導入が成功したポイント

- ・実証実験により、誰もが実感できるRPAの効果を具現化
- ・庁内管理部門の全面サポートで、現場の導入負担を軽減

※ 記事内容および所属・役職は、2019年4月時点のものです。

【お客様プロフィール】

掛川市役所

〒436-8650 静岡県掛川市長谷1-1-1

<http://www.city.kakegawa.shizuoka.jp/>

基幹業務のSIベンダーが、プロの目線で選択した「現場主体で利用しやすい」RPAツールとは？ 株式会社ニッセイコム

企業の業務改革を支援するSIベンダーとして、基幹業務を中心にコンサルやシステム構築、自社パッケージの開発・販売といったビジネスを手がける株式会社ニッセイコムでは、さらなる業務効率化を求める顧客ニーズへの提案として、近年の働き方改革で注目されているRPAツールの活用に着目し、多種多様なRPAの中から選ばれたのがWinActor®だった。

自社業務への試験導入を機会にWinActor®の持つ可能性を見出し、自社製品と連携したソリューション提案も模索している。



ソリューション統括本部 ソリューションシステム本部
システム第四部 第一課 主任 水野 仁詞氏



人事総務本部 人事総務部
人事勤労課 齋藤 智樹氏

課題のポイントと解決方法

POINT 1

一歩進んだ業務効率化を
お客様へ提案したい

RPA導入にあたって専門プロジェクトチームを立ち上げ、10を超える代表的なツールについて比較検討を開始。その結果、「UIやマニュアルが完全日本語対応」、「PC1台からのスモールスタートが可能」、「プログラミング不要で部門主体の導入が容易」などの点からWinActor®が選ばれた。まずシステム部門主導での実証試験を経て、RPAが活用しやすい定形業務が多い人事総務部門から導入を進めるプランが組まれ、サポート企業のハンズオントレーニングやSE同士で月例のミーティングを開催して社内へ浸透を進めた。実業務への具体的な適用例では、勤怠チェックや通勤情報の入力、

POINT 2

まずは自社業務での活用で
その効果を見極めたい

健診者名簿管理などを中心に、人事総務部だけで年間で240時間超の効率化を達成し、WinActor®の導入効果を社内へ実証することができた。また、財務部門での収支資料作成や、システムサポート部門でのソフトウェア保守の新規・解約通知業務の自動化など、幅広い分野で適用が進んでいるという。

今後は顧客へのソリューション提案を見込んで自社開発製品の人事管理システム／給与計算システム（GrowOne人事SX／GrowOne給与SX）との連携を計画しており、より効果的でカスタマーバリューの高い業務効率化を模索している。

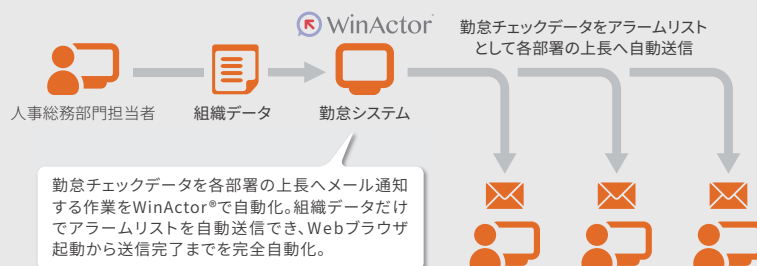
POINT 3

部署や職種を問わず
適用できるかを模索

WinActor®の活用例： 勤怠システムのアラーム通知を自動化

勤怠システムのアラームリストは人事総務部担当者が月2回の頻度で各部署の上長へ送信していたが、単純作業でも多忙な管理職の負担になっていた。これをWinActor®で自動化することで稼働削減だけでなく人事側担当者の負担も軽減し、従来より短いスパンでのアラーム送信が可能になった。

作業時間	作業頻度	稼働削減時間
4.0時間／回	2回／月	96.0時間／年



WinActor®を選択したポイント

- ・マニュアルやUIを含め日本語対応でメンテナンスも容易
- ・スモールスタートに向いており、プログラミングも不要
- ・人事／総務／財務／システムサポートなど幅広く適用可

※ 記事内容および所属・役職は、2019年3月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社ニッセイコム
〒140-8511 東京都品川区大井1-47-1 NTビル
<https://www.nisseicom.co.jp/>

イメージスキャナーの世界シェアNo.1の企業が、年間6万件の納品確認業務の省力化に取った施策とは 株式会社PFU

世界シェアNo.1のドキュメントスキャナーや情報KIOSK、組込みコンピューターなどのハードウェアからセキュリティ・文書管理システムなどのICTソリューションをトータルに提供する株式会社PFUでは、インシデント防止やCSR関連施策の増大によって購買契約の工数が増加していたが、省力化の要と目された電子契約も仕入先全体の約30%あまりの導入に留まり、紙と人手を中心とした運用からの脱却が進まなかった。そのような状況のなかでWinActor®が導入されたが、手始めにワークフローの一部を自動化した納品確認作業の作業効率が、大幅に改善したという。



業務統括部ソリューション購買部 同部 向井田 絵理氏 同部 部長 浜崎 哲也氏
グループリーダ 菱田 幹則氏

課題 & 解決ポイント

POINT 1

膨大な量の納品確認処理 作業の負荷軽減

まず最初に現状課題を分析した結果、郵送やFAXを中心とした紙ベースの納品確認作業において「単調」「繰り返し」「ミスNG」という3つの課題が抽出され、その解決にはRPAの活用が最適という結論になった。そしてさまざまなRPAの中から日本語対応のWinActor®に白羽の矢が立ったが、これはペーパーレス化に貢献する自社製品「fiシリーズ」スキャナーとOCRソフト「DynaEye」を併用してWinActor®との連携フローを組むことを念頭に置いたものだった。導入当初はOCRの認識率に問題があったため、帳票の形式自体を見直してOCRが読み込みやすく改訂することがベストと判断。たと

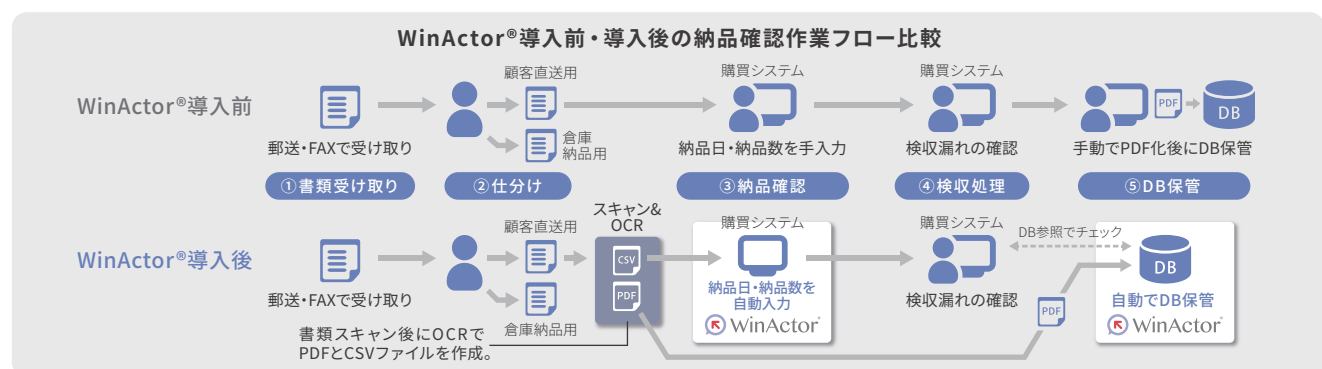
POINT 2

インシデント防止やCSR関連の 取組みで作業が増大

POINT 3

ストレスの要因となっている 膨大な量の繰返し作業の低減

えば日付は和暦ではなく西暦に統一し、最初の二桁の「20」をあらかじめ印字しておくことや、記入枠の明確化、FAX送付可能範囲マークの追加などによってOCRの認識率が大幅に向上し、人手による修正作業を従来の1/3にまで減らすことができたという。また他にも、RPAの特性に合わせて業務フローを単純化したり、人手作業とバッティングしないようスケジュールを調整するなど、現在でもWinActor®のポテンシャルを引き出す工夫が続けられている。これによりミスの低減はもちろん、RPAを夜間に動かすことで生産性も向上し、購買部だけで年間で3人月分の効率化を達成した。



RPAツール導入が成功したポイント

- ・OCR&RPA連携でデータエントリからDB保管までの大幅な省力化を達成
- ・OCRに適した帳票改訂と業務フロー見直しで、RPA化がスムーズに移行
- ・業務の単純化や人的作業とのスケジュール調整を通じて、RPAを最適化

※ 記事内容および所属・役職は、2019年3月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社PFU

〒220-8567 神奈川県横浜西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス
<https://www.pfu.fujitsu.com/>

客先のお客様コールセンター常駐業務で、常駐先企業からも注目された業務効率化の施策とは？ アデコ株式会社

人材派遣をはじめとする幅広い事業を展開するアデコ株式会社では、人手不足から採用難が続いたことで客先常駐の請負業務も稼働が逼迫していたため、業務効率化が喫緊の課題になっていた。客先ロケのためシステムやサーバー周りの環境を変更することは難しく、業務環境を変えずに効率化を達成できないかと思案していたところ、業務改革で話題になっていたRPAツールの検討を開始。常駐業務の環境にフィットするRPAとしてWinActor®の導入を決めたが、その成果は常駐先企業内でも話題になっているという。



アウトソーシング&ソリューション事業本部
サービスデリバリー5部 SD1課
シニアスーパーバイザー 武井 崇 氏



アウトソーシング&ソリューション事業本部
サービスデリバリー5部 SD1課
スーパーバイザー 大川 隆 氏

課題のポイントと解決方法

POINT 1

採用難による人材不足で 業務効率化が喫緊の課題

RPAの選定においては、その利用環境が常駐先のPCやネットワークを利用しているため、サーバー利用が必須のRPAツールは採用が困難だった。そこで、PC1台のみのスタンドアローンで利用できるRPAツールを探したところWinActor®に辿り着いたのだが、この選択にはもうひとつ重要な理由があった。それは、自社はもちろん、常駐先企業（北陸電力）からもRPAの専任エンジニアを充てることが不可能なため、プログラミングが不要でメンテナンスも簡単なWinActor®が最適だったからだ。

その後、常駐先企業への了承を得た後にWinActor®が導入されたが、さまざまな作業の自動化が進んだことによって、アデコ側のみならず常駐先企業からも注目され始め、その業務効率化の取り組みは北陸電力の社内報に掲載されるほどの好評を得るまでに至っており、現在では北陸電力社内でもWinActor®の導入検討を始めているという。

また、アデコでは今後もWinActor®をさまざまな業務に適用することを企画しており、たとえば人手に頼らざるを得なかった受信FAXのデジタルデータ化処理を、AI OCRとWinActor®を連携させることによって自動化できるワークフローを組み上げることで、さらなる業務効率化を進めていく予定だという。

POINT 2

客先常駐業務のため システム周りの変更が困難

POINT 3

常駐先にRPA専任エンジニアを 充てることは不可能

アデコ株式会社 公式サイト



WinActor®導入のメリット

- ・サーバーが不要なためスタンドアローン型のPCでの利用が可能
- ・現場でメンテナンスができるため、常駐業務での利用に最適
- ・常駐先企業からの高評価を受け、委託業務拡大のニーズが創出

※ 記事内容および所属・役職は、2019年3月時点のものです。

【お客様プロフィール】
アデコ株式会社
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-7-1 霞が関東急ビル
<https://www.adecco.co.jp/>

月間65万件／1万5千時間の処理業務をRPA化し、「働き方改革」と「新たな成長」を促進 株式会社クレディセゾン

商品の購入や代金の支払い、その他のサービス利用に至るまで、クレジットカード利用に伴う広範な処理業務をカード会社から受託し、総合プロセッシングカンパニーとして成長を続ける株式会社キュービタスでは、クレジットカード市場の拡大に伴い、増え続ける処理業務をより効率的に行うための仕組み作りを模索してきた。こうした中、顧客のニーズに応じた多様な処理プロセスを支援するRPAに着目。その基盤としてWinActorを採用し、月間65万件的処理をロボット化して1万5千時間の削減に成功した。



業務推進部 RPA推進室
担当者様



業務推進部 RPA推進室
担当者様



業務推進部 RPA推進室
担当者様

課題＆解決ポイント

POINT 1

増え続けるプロセッシング業務を 効率的に処理したい

クレジット業務に伴うカード利用者・加盟店による情報登録や更新・変更など、多岐にわたる処理業務を複数の大手クレジット会社から受託するキュービタス。同社では年々増え続ける処理業務の品質やセキュリティを、いかにして確実に担保するかが継続的な課題となっていた。一方、自社の「働き方改革」を推進しながら、持続的なビジネスの成長を実現することも必須課題だ。

その解決策としてRPAの可能性に着目した同社では、①社内でシナリオの構築が可能、②低コストでの運用、③導入パートナーの手厚いサポートを条件に検討を重ね、いくつかの選択肢の中から

POINT 2

「働き方改革」につながる合理化 や自動化を実現したい

POINT 3

未来の成長を支える業務基盤を 省コストで構築・運用したい

WinActor®の採用を決定。現在は約240シナリオを展開している。最大の導入効果は、やはり業務の効率化だ。すでに1カ月あたりで65万件的処理業務をWinActor®に移行。処理の時間数で見ると、月間で約1万5千時間の削減に成功した。この結果、業務のキャパシティが大きく拡大し、これまで既存の人員では受注できなかった業務量を処理できる体制が確立された。

同社ではRPAの今後の利用拡大に備え、専用サーバーによる集中管理や処理の自動化などを進めることでより使いやすく、事業の成長とお客様の満足度向上に貢献できるRPAへ育てていく考えだ。

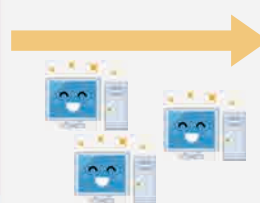
クレジットカードのプロセッシング業務処理をWinActor®で効率化＆省力化

多岐にわたるクレジットカード業務の処理作業



- ・年々増加の一途を辿る処理件数
- ・減らない人的ミスが大きな課題
- ・持続的成長と働き方改革の実現

WinActor® 月間約65万件的処理を自動化



月間で約1万5千時間分の工数削減を実現



- ・約240のWinActor®シナリオを自社開発して運用
- ・業務キャパシティ拡大で業務量拡大の体制を確立
- ・持続的な事業の基盤の構築と働き方改革を両立

WinActor®導入による効果

- ・1カ月あたり65万件的の処理業務をRPAで自動化
- ・月間で約1万5千時間を削減して、「働き方改革」を推進
- ・人手を増やすことなく業務処理の能力を大幅にアップ

※ 記事内容および所属・役職は、2019年10月時点のものです。

【お客様プロフィール】

株式会社クレディセゾン

〒170-6073 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60・52F

<https://corporate.saisoncard.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2020年10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