NTT AT



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 武和不動産
株式会社 西原衛生工業所
社会医療法人同愛会 博愛病院様
株式会社ブレイン・ゲートプラス Case1
株式会社ブレイン・ゲートプラス Case2



WinActor

業　種
不動産仲介業

導入部門
統括部

導入サービス
WinActor

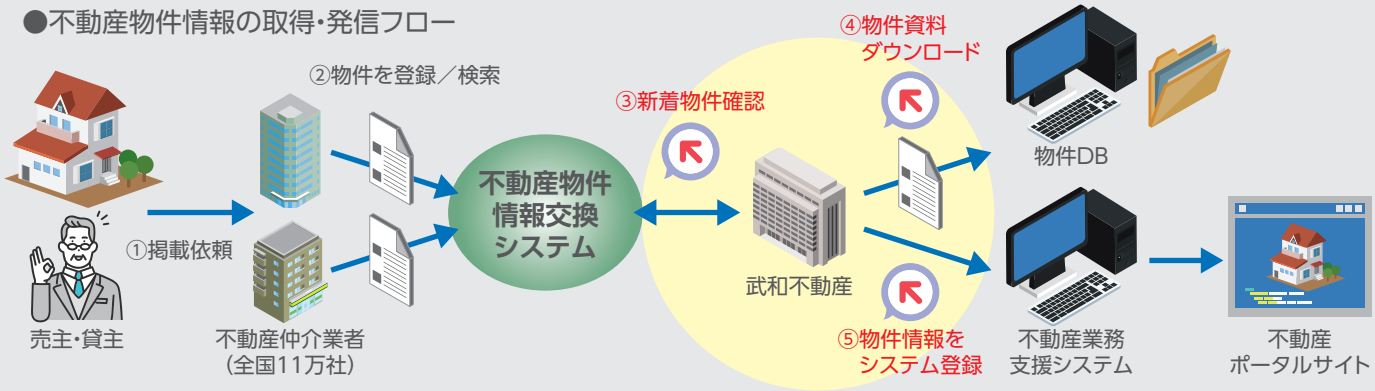
不動産の新着物件情報のスピーディーな取得・発信で成約数増、ビジネスチャンスを拡大



株式会社 武和不動産

【会社概要】
会社名:株式会社 武和不動産
所在地:大阪府大阪市旭区大宮5丁目2番33号 武和ビル
創業:2006年8月7日
事業概要:大阪市旭区・都島区・城東区・鶴見区を中心に、土地・一戸建て・マンションや事業用地などの不動産取引(売買、仲介、賃貸、管理、建築全般)を行っています。「一期一会に感謝し、和を拡げます」をモットーに地域密着の不動産情報を発信。当社ホームページでは、会員登録(登録無料)いただいた会員様へ豊富な物件情報を提供しています。
URL:https://www.takewa-f.co.jp/

●不動産物件情報の取得・発信フロー



WinActorによるPC作業の自動化と、人のチェックを組み合わせて作業を大幅に効率化
スピーディーな情報公開が営業的なアドバンテージとなり、成約数増

物件情報の検索と登録作業に必要な、毎日3時間のPC作業が負担に

国内の不動産情報がデータベース化された“不動産物件情報交換システム”は、不動産業界にとって欠かせない情報基盤になっています。不動産の売主・貸主は、不動産会社と媒介契約を結びます。媒介契約における、「専任媒介契約」と「専属専任媒介契約」においては、契約後速やかに不動産会社の担当者が“不動産物件情報交換システム”に物件情報を掲載することが必要となります。契約後1～2週間以内に新しい物件情報がシステムに掲載され、会員登録している全ての不動産会社が新着物件の情報を取得できるようになります。

大阪市北部エリアを中心に不動産仲介業務を展開する株式会社武和不動産では、日々更新される新着物件情報をできるだけ早く入手するため、社員が“不動産物件情報交換システム”のサイトを毎日チェックし、新着情報を不動産ポータルサイトに掲載していました。多数の新着情報の中から仲介エリアの物件を検索し、物件情報をダウンロードして自社のファイルサーバーに格納する必要があります。また、不動産ポータルサイトへの掲載は一度の入力で複数のポータルサイトに出稿できる“不動産業務支援システム”を活用していましたが、1物件あたり100項目ほどのデータ入力が大きな負担となっていました。

統括部　課長として社内の業務改革を推進している冨永氏は当時のことを次のように振り返ります。「社員が行うPC作業は毎日3時間程度あり、単純作業ですが項目数が非常に多いため時間と手間が掛かっており、入力ミスも課題となっていました。また、新着物件の提案はスピードが重要なため、できるだけ早く新着情報をポータルサイトに掲載することも求められます。」

従来の売買物件に加え、賃貸物件も掲載することが決まり、さらにPC作業が増えることからパート社員の雇用を考えていた時に、インターネットで見つけたのがRPA(自動化ソフトウェア)による業務自動化の導入事例でした。この方法であれば効率的に事務作業を進められるのではと考え、導入検討が始まりました。

※「WinActor®」は、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジの登録商標です。

自動化のメリットは必ずあると判断し、シナリオ開発を依頼

「私自身、RPAをまったく知らなかったので、2022年9月のNTTアドバンステクノロジ(以下NTT-AT)との最初の打ち合わせで、RPAの仕組みやRPAの機能、費用などを詳細にお聞きしました」と冨永氏。現状の実務をRPAに置き換えた場合のシミュレーションをしてみると作業時間は大幅に削減でき、ミスなくスピーディーな自動化によって、業務の品質向上が期待できることがわかりました。また、パート社員への業務教育、退職などによる担当者の入れ替わりの度に必要となる業務引き継ぎのステップが省略できるという副次効果もあり、長い目でみるとRPA導入のメリットが必ずあると判断しました。ITにあまり詳しいわけでは無かったので、他社RPAとの詳細な比較・検討はしていませんが、NTTグループが作った商品であるという信頼性、導入後も販売店による手厚いサポートがあるという安心感が決め手となったそうです。


統括部 課長　冨永 咲姫様

初めてのシナリオ開発は販売店に依頼することとし、一連の業務内容を丸ごと自動化する流れでシナリオを作成、実務と同じフォルダでテスト運用を実施。「実際にWinActorが作業を自動化するのを初めて見て、これはすごいなと驚きました。ブラウザを立ち上げた時、サイトの仕様の違いにより出てくるアラート画面など、イレギュラーな動きにも対応できるように販売店のSEさんと一緒に改良とテストをくり返して何とかシナリオを完成させました」。

社員2名分の費用削減、空いた時間はお客様とのコミュニケーションに活用

2022年11月から運用を開始。WinActorによる作業自動化と人によるチェックという作業体制で始めました。まずはWinActorで、“不動産物件情報交換システム”から仲介エリアの新着物件を検索してリストアップ。システム側の仕様で、掲載後に情報が修正された物件情報には新しい管理番号が付与されるため、人の目で物件名を見て、社内にある物件情報と重複がないかをチェックします。

新着であると確認された物件は、WinActorで物件資料を取得し、“不動産業務支援システム”に約70%の基本的な物件情報を入力した状態で仮保存します。次に残りの30%にあたるキャッチコピーや、おすすめポイントの説明文、写真などは物件毎に掲載内容が異なるので担当者が手動で入力していきます。

完成した掲載情報をWinActorが自動登録すると、複数の不動産ポータルサイトに掲載されるという流れです。これまで社員が毎日3時間かけて行っていた入力作業はほぼゼロとなり、WinActorと人との連携によりミスも少なくなりました。

WinActorにPC作業を任せることで空いた時間は、電話での詳細確認など、人とのコミュニケーション業務に活用しています。人件費と作業時間の試算では社員2名分の費用削減という導入効果が出ています。「スピーディーに新着物件情報を取得し、不動産ポータルサイトで発信することは営業的なアドバンテージにもなっています。新たに始めた賃貸物件の情報発信もスムーズに進められており、売買・賃貸ともに成約件数は増加、ビジネスチャンスの拡大に繋がっています。

私の中で、社内の業務の見直しや改善、新しい仕組みを作ろうと考えている時にWinActorがひとつの選択肢となりました」と冨永氏はWinActorの導入成果を実感。現在は、契約済みあるいは不要となった物件情報を自動削除する新たなシナリオも追加作成し、利用範囲を拡大しています。



WinActor活用と人材の充実で会社全体の強みを創造する

現在ではWinActorが社内でも認知され始め「この業務はRPAでできますか?」という相談や要望が増えてきているとのこと。「RPAに任せられることは、積極的に自動化・効率化しようという考え方が徐々に浸透してきているようです。WinActorを活用できる業務は社内にまだまだ潜在しているはず。例えば、弊社は主にファミリー層向け物件の取扱いが多いのですが、ワンルームマンション等、ファミリー層以外のお客様向けの物件についても人の手間をかけずに効率よく物件情報取得が可能となれば、販売営業分野を積極的に増やすことができるでしょう。

RPAによる自動化業務をさらに推進していくためにも、メンテナンス・保守、業務フローの検討からシナリオ作成など、社内で運用できるようにしたいと考えています。WinActorを使う中、知識や経験も増えてきて、トラブルなどの解決もスムーズにできるようになってきました。より高度な自動化を実現するためシナリオ作成にも挑戦したいと思っています」と冨永氏は今後の展望を語ります。将来的には、RPA管理業務担当の社員を採用することや、社内の教育体制を整備するなど、DX実現に向けた人材育成を推進することを目標とされています。

社員同士で情報を共有したり、アイデアや意見を交換したりすることで、さらに有効な活用方法や業務効率化を実現し、会社全体としての強みを創造することをめざしています。

WinActor

業　種
建設業

導入部門

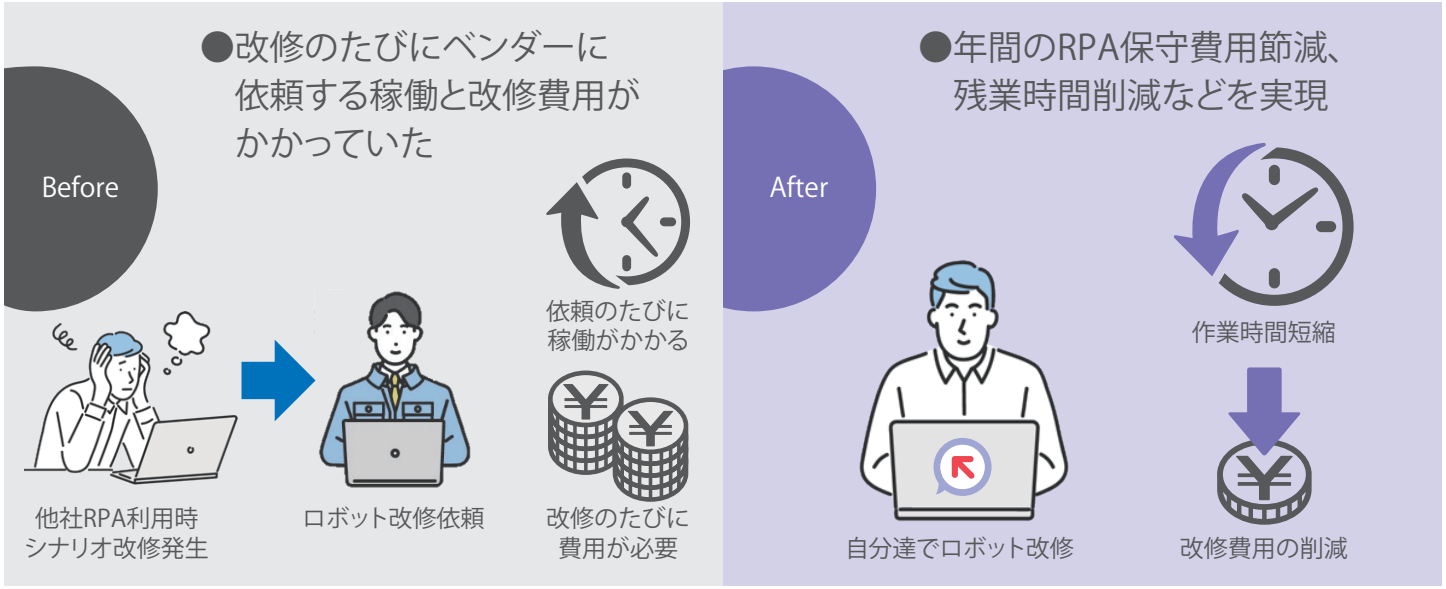
導入サービス
WinActor

WinActor®によるシナリオ内製と運用で業務を効率化、新規導入も他社RPAからの乗り換えもスムーズに



株式会社西原衛生工業所

【会社概要】
会社名：株式会社 西原衛生工業所
所在地：東京都港区三田 3-5-27 三田ツインビル西館
創業：1917年10月1日
事業概要：大正6年創業、給排水衛生設備の専門工事会社です。「水の活用を通じて社会に貢献する」を基本理念に快適で豊かな環境づくりに取組んできました。給排水設備、給湯設備、衛生設備、消火栓設備、スプリンクラー設備の設計・施工管理など、ハイレベル且つ幅広い専門分野で、日本を代表する建築物の給排水衛生設備の設計施工を多数手掛けています。
URL：http://www.nishihara-eng.co.jp/



自分たちでシナリオ作成、修正できること、手厚いサポートが決め手に

2024年4月から建設業における時間外労働の上限規制が適用されます。給排水衛生設備の専門工事会社である株式会社西原衛生工業所においても、これをきっかけに働き方改革のひとつとして、会社全体で可能な業務の電子化・自動化を推進することになりました。2021年3月、同業会社からの紹介で工事安全管理の業務にWinActorを導入。クラウドサービス上で行っている施工管理体制の管理業務を自動化し、年間300時間削減の成果がありました。工事安全管理業務での成果を聞きつけて、共通業務を担う業務部でもRPA（自動化ソフトウェア）導入に向けて、運用実績のあるWinActorのほか、複数のRPAを比較検討しました。WinActorの選定理由について、首都圏本店業務部統轄グループ小鮒氏に伺いました。

小鮒氏「専任のIT技術者がいないため、自分たちでシナリオ作成、修正ができることを重視しました。さらに販売店の手厚いサポートが決め手となりました」

最初に自動化したのは、年間約1400件の"委託先契約書PDFの基幹システムへのアップロード業務"でした。人の作業とWinActorで自動化する作業を分類し、業務全体の設計や運用ルールを決めることからスタート。そして、シナリオを組むため、普段何気なくPC操作しているファイルを開く、ファイルから契約者名を取得する、ファイルに契約者名を付けて保存するなど1つ1つの手順を洗い出しました。販売店にアドバイスを受けながら試用と修正をくり返してシナリオ作成し、約半年で本格運用を開始。紙の契約書を社内手続き後、スキャニングでPDF化するまでは人の作業、PDFを基幹システムにアップロードする作業をWinActorで自動化しました。

※「WinActor®」は、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジの登録商標です。

多岐にわたる事務処理にRPAを活用、4つの業務自動化で年間180時間削減

共通業務を担う業務部では、受注、支払い、労務管理など手作業での定型業務のほか、現場をサポートする多岐にわたる事務処理があり日々作業量は増加しています。WinActorの活用を次のような業務にも拡大しました。“業者支払帳票作成”では、事務所の家賃、光熱費、複合機の使用料など毎月固定の20社の協力会社への支払帳票を手動で作成していましたが、Excelに手動入力した台帳から自動で帳票作成できるようにしました。“勤怠システム上の日次入力状況確認”は、約150名が登録しているWEB上の勤怠システムへの未入力が2～3日以上続いている対象者へのアラートメール送付を自動化。“社員給与負担先の基幹システム自動入力”では、毎月、現場従事者（15人×10ヶ所）の人件費算出のための勤務状況を管理する出勤現場表という書類をプリントアウトしてExcelに手動入力、そのデータを基幹システムに自動入力できるようにしました。

これら業務部で運用するシナリオを作成した首都圏本店業務部統轄グループの細淵氏にWinActorでのシナリオ作成について伺いました。

細淵氏「WinActorはとても使いやすいソフトだと思います。簡単なシナリオ作成から始めて、仕組みを理解しながら反復することで、次第に複雑なシナリオ作成へとステップアップできました。イレギュラーな動きやエラーが出た時などは、販売店にその都度、相談して解決することができてとても助かりました」



首都圏本店　業務部　統轄グループ
細淵 健氏

現在、業務部では4つのシナリオが稼働しており、首都圏の12ヶ所の事業所で年間約180時間の業務時間削減に貢献しています。

他社RPAから自分でメンテナンスできるWinActorへの乗り換え

資材の価格交渉をするコスト管理部では他社のRPAを使用していました。シナリオ作成や保守はベンダーに任せていたため、基幹システムのアップデートがあるたびにベンダーへ修正依頼をしなくてはなりませんでした。修正にかかる時間と費用が負担となっており、自部署で改修できるRPAへの乗り換えを検討することに。乗り換えの理由について、運用を担当するコスト管理部調達グループの青山氏に伺いました。

青山氏「システムの知識がなくても扱えるノーコードのRPAを探す中でWinActorにたどり着きました。社内で業務部が運用していたこともあり、業務部にシナリオの動作や編集画面を見せてもらい、利用できそうと確信しました。基幹システムとの互換性が良いことも魅力でした」



コスト管理部　調達グループ
青山 友香氏

2022年6月にWinActorを導入し、他社RPAでベンダーに依頼した内容と同じ2つのシナリオをWinActorで作成しました。1つ目は“注文書発行業務”のシナリオ。注文書発行の元データとなるファイルの内容を基幹システムの注文登録画面へ自動で転記するというもの。2つ目は“部内業務のリマインドメール送信”で、価格交渉の返答期限のCSVをもとに期限日の2日前に各交渉担当者にリマインドメールを自動的に送信するもの。

青山氏「WinActorのライブラリやノードの説明がとてもわかりやすかったです。わからないことはネット検索で解決方法を見つけたり、販売店へ質問したりして、短期間で使い方を覚えることができました」

年間のRPAの保守費用節減のほか、残業時間削減、返答期限の遅延防止などを実現しました。さらに、部署の中で困っていることをヒアリングして、新しいシナリオ作成にも挑戦。今は毎月末のルーティンである月次資料のシナリオを手がけており、まもなく完成の予定です。

各支店に導入の全国展開が目標、多様な業務への活用を期待

今後の展望について、小鮒氏に伺いました。

小鮒氏「これは人がやらなくてもPRAでできるのでは？ と日常業務の中で自動化できそうなことを探すなど、意識が変わってきました。自動化できることはWinActorに任せれば、人でしかできないこと、考えること、社内外の人とのコミュニケーションなどに時間を充てることができます。また、現場の工事管理に関する業務は法令順守の傾向が強くなる一方で、労働環境改善も求められ負担が大きくなっています。最も事務作業の効率化が必要とされている工事部の書類作成などを自動化に向けて準備しているところです」

将来的には各支店にRPAを導入する全国展開が目標。各支店の時間削減のほか、導入にあたり支店ごとや担当者によって曖昧だった業務の進め方やルールを見直し、統一することで効率化も図れます。大阪本店でもWinActorを導入しており、月に1～2回は情報交換をしたり、それぞれで作成したシナリオを共有したりするなど全国展開に向けての基盤づくりを進めています。シナリオ作成、管理・改修などWinActorを使える社内の人材育成もこれからの大きな課題のひとつです。

WinActorをベースに、多様な業務の自動化を広げることはもちろん、他のしくみと連携するなど、さまざまな活用が期待されます。



首都圏本店　業務部　統轄グループ
小鮒 潤礎氏

WinActor

業　種
医療・福祉

導入部門
薬剤部

導入サービス
WinActor

医療DX推進の中で、WinActor®による電子カルテ関連業務の自動化を実現。医療の安全性と質の向上にも貢献。



【法人概要】

法人名：社会医療法人同愛会 博愛病院様

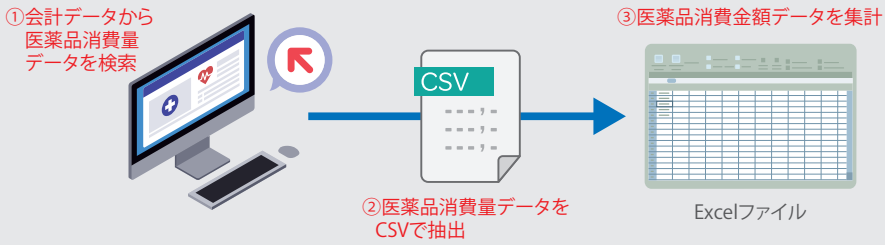
所在地：鳥取県米子市両三柳1880

創業：1921年10月

事業概要：大正10年、現米子市役所所在地に株式会社組織で設立。100年にわたり地域の医療を支えてきました。急性期医療を担う国立系病院と連携し、それぞれの強みを活かした医療サービスを提供しています。地域の皆様が安心して暮らせるよう、医療・介護サービスの質をさらに向上させ、地域に密着した支援を提供し続けてまいります。

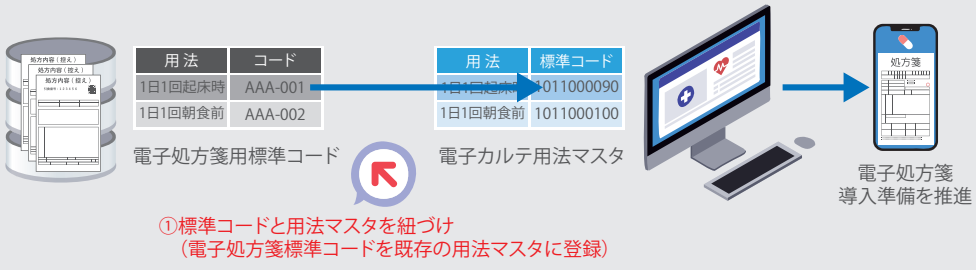
URL：https://hakuai.doaikai.jp/

●医薬品消費金額データ集計



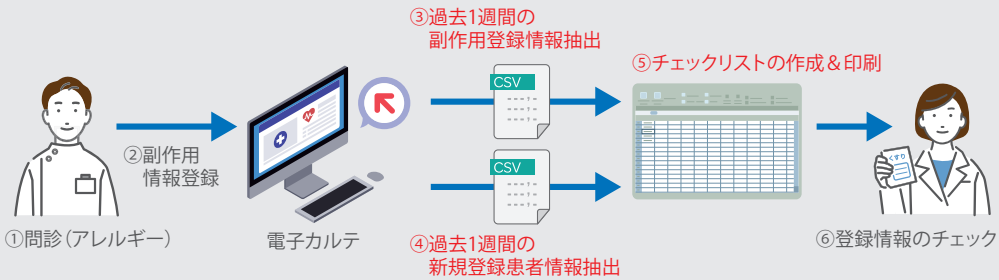
- 経営上必要な医薬品原価の現在値を自動集計
- 約6,000名の患者が使用する数万件の医薬品納入価から算出される消費金額の集計が10～15分で実施可能
- 作業時間の大幅短縮が実現

●電子処方箋導入準備



- 電子処方箋の導入に向けて、電子処方箋の標準コードを既存電子カルテの用法マスタに付与する
- 電子カルテ用法マスタに対する電子処方箋標準コードの紐づけが自動化により約6時間で完了
- 人為的な作業を極力なくし、省力化

●患者副作用歴登録確認



- 副作用のなかには禁忌となる場合があるため、必ず薬剤師がチェックする体制となっている
- 新たに登録された患者の副作用登録情報の確認作業について、一部を自動化
- データの差分比較で確認漏れを防止し、医療の安全性を向上

※「WinActor®」は、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジの登録商標です。

熱意ある販売店担当者と協働して、医療ＤＸを推進できると確信

国の施策として、全国医療プラットフォームの創設や電子カルテ情報の標準化が掲げられるなど、医療機関におけるDX化の取り組みが推進されています。社会医療法人同愛会　博愛病院においても、業務負担軽減、医療の安全性と質の向上を目指して、WinActorによる自動化を進めています。導入のきっかけは、電子カルテのデータ移行でした。新旧の電子カルテシステムの開発元が異なり、新システムには最低限の情報しか移行できなかったため、旧電子カルテの情報を保存し新電子カルテから参照可能な環境を整えることが課題でした。しかし23万人分の患者データを手作業で整理するのは不可能であり、解決の糸口を見出せない状態でした。RPAの活用で移行作業が可能になるのではと、2024年6月、WinActorを導入。選定理由について、診療放射線部・情報システム管理室の矢倉氏に伺いました。

矢倉氏「販売店から提案いただいた導入事例を参考に、自院に合った活用方法を検討できたため他社ＲＰＡとの比較はしていません。WinActorは豊富な事例があり、やりたいことを実現するためのノウハウが揃っている点が魅力でした。何よりも決め手となったのは、販売店のみなさんの“博愛病院のために力になりたい”という熱意を感じたこと。一緒に仕事がしたい、協働してＤＸ化を進めていけると確信して導入を決めました」

初めてのシナリオ作成は、販売店で作成したシナリオベースに情報システム管理室の矢倉氏、加藤氏と販売店にて協議を重ね、完成させました。その結果、旧カルテから必要なデータを抽出し、PDF化して保存する作業を自動化、新カルテで照合できる環境を約4か月で実現。画像認識などWinActorの高度な機能が役立ちました。

事務作業を効率化して、患者様と関わる時間を確保

電子カルテのデータ移行の自動化を契機に、他業務の課題解決にもWinActor活用を拡大しています。自動化業務を検討し、シナリオ作成を担当する薬剤部・情報システム管理室の加藤氏に伺いました。

加藤氏「反復作業が得意なWinActorで、これまで手作業で行っていた薬剤部の業務をまずは自動化しようと考えました。反復の事務作業は、非常に時間を要しますが、患者様へのサービスには直結しません。通常業務に追われて多忙な中、事務作業を効率化することで、患者様と関わる時間を確保できるようになりました」

毎月の負担となっていたのが医薬品の消費量、収益額を会計データから取得し、使用量から実際の納入価あたりの消費量、消費金額のデータを集計するという業務。毎月約6000名の患者が使用する医薬品の数は、毎月数万件の処理となります。これらの作業に対して、会計データなどから医薬品の消費データをタスクスケジューラで取得し、CSV出力するシナリオを作成。月末には2～3時間、半日かかることもあった作業が、自動化により最終集計のみの10～15分という大幅な時間短縮となりました。今後、Excelマクロを実行させ当該データを自動集計するシナリオも追加予定です。

続いて、電子処方箋の提供開始に向けた準備業務を自動化するシナリオを作成しました。現在、電子処方箋の提供が全国的にも進められています。当院では2024年12月に導入を決定し、2025年2月に運用開始を計画しています。準備業務として1か月で1200件の既存の電子カルテの用法マスタを、電子処方箋用の標準コードへ紐づけする作業が必要でした。手作業で1件1.5分、約30時間を要する想定でしたが、シナリオ作成に12時間、シナリオ実行により処理は約6時間と5分の1に稼働が削減されました。今回の紐づけ自動化は単発業務ですが、類似の作業が今後も発生すると想定されます。その際は本シナリオを微修正することで今後も活用することができると考えています。



薬剤部・情報システム管理室
薬剤師　加藤 淳一氏

ヒューマンエラーを防ぎ、医療の安全性向上にも貢献

医療の安全性の向上にもWinActorは貢献しています。「カルテ確認状況把握（副作用登録状況履歴比較）」は、ヒューマンエラーを防ぎ、医療の安全性を高めるシナリオです。患者様にアレルギー等に関する問診を行い、聴取したアレルギーや副作用などの情報を電子カルテに副作用歴として登録。副作用によっては薬の処方ができないケース、つまり禁忌に分類される場合があり、薬剤師がそれを判断する重要なデータとなります。確認作業が実施されたかどうか、提出された用紙を目視でチェックしていますが、確認漏れや提出忘れなどの防止策を徹底する必要がありました。そこで作成したシナリオでは過去1週間の副作用歴登録のデータを集計し、新たな登録患者を抽出することで、確認作業の情報源とし確実なチェック体制を構築しました。

これら3つのシナリオを作成した加藤氏に、シナリオ作成のスキルを習得するためのポイントを伺いました。

加藤氏「プログラミング知識は少しありましたが、作業フローの構築にはそれなりの知識が必要でした。最初の電子カルテデータ移行シナリオの作成で、販売店のみなさんとやりとりしながら少しずつ理解を進めていきました。徐々に作成時間も短くなってきていますが、まだまだ知らない機能もあるので、うまく使いこなせるようになって、より正確にトラブルなくシナリオを実行できるようにしたいですね。ただ通常業務をしながら、作成の時間がなかなか取れないのが実情です。シナリオ作成への意欲はあるので、うまく時間を確保することが今後の課題です」

院内への周知、RPAへの理解を深める取り組みを



診療放射線部・情報システム管理室
診療放射線技師・
情報システム管理室室長補佐・
医療情報技師　矢倉 征道氏

今後の展望について、矢倉氏に伺いました。

矢倉氏「ここまでのシナリオ実行で、明らかな効率化、それに対する労働時間削減の成果があったと思います。今後、業務改革が進めば、さらなる業務効率化、そして安全な医療を患者様に提供できる環境づくりに寄与する効果が期待できます。そのためには、まず院内にRPAを周知し、シナリオを内製化ができる組織作り、自動化できる業務の発掘が必要。RPA推進チームを作り、各部署1名でも入ってもらえるようにと考えています。毎日稼働させるシナリオを作り、実際にさわってもらってWinActorへの理解を深めてもらえるような取り組みも進めていきます」

現在は、病棟に常駐の薬剤師の業務を記録する病棟薬剤師業務日誌の自動印刷（PDF化）シナリオを検討しています。国の医療DX施策では、全国医療プラットフォームへの紐づけ業務もあり、前述の電子カルテ紐づけ自動化シナリオをアレンジして活用することもできそうです。最後に、RPA導入をお考えの医療機関へのアドバイスを加藤氏に伺いました。

加藤氏「本来業務がある中での兼務は大変ですが、専任スタッフを増員するのも難しいと思います。ITやプログラミングに関心のある方、そういう分野が得意な方に運用に関わっていただくことをお勧めします。RPAを理解した上で、この業務に活用できるということを判断できる方がいらっしゃると推進力は高まると思います」

WinActor

NTT AT

業　種
情報システム

導入部門
DX事業部 営業部門

導入サービス
WinActor

5カ所に分散した顧客情報をWinActorが収集、AIエージェントが顧客に応じた営業資料を自動生成



DX事業部 事業部長 髙橋俊彦 氏（右）、DX事業部 技術開発部長 安齋勝雄 氏（左）

株式会社ブレイン・ゲートプラス

＜会社概要＞
会　社　名：株式会社ブレイン・ゲートプラス
所　在　地：名古屋市中村区名駅四丁目22-22 名駅KMビル8F
創　　業：2023年3月
事 業 概 要：WinActorをはじめとするRPA製品の販売・導入支援を軸に、企業の業務自動化を支援しています。近年は法人向け生成AIプラットフォームの提供やAI研修、AI活用コンサルティングへと領域を広げ、AIとWinActorを連動させたソリューションの提案に力を入れています。自社を実証の場としながら、お客様の業務に合わせた自動化の形を提案し続けます。
U　R　L：https://braingate-plus.co.jp/

導入の背景

- 過去の取引や相談の履歴などの顧客情報を、複数のシステムに分散管理していた
- 営業担当者が顧客訪問前に確認するのは、現行の営業管理ツールだけだった
- 顧客訪問時に、対応履歴などをまとめた資料を作りたかったが手間がかかり作れなかった

ポイント

- 顧客対応履歴などをまとめた資料が約20分で自動生成できる
- 詳細な社内向け資料と、顧客提示用資料の2種類を同時に作れる
- 5カ所に分散されていた顧客情報を基に1つの資料をまとめ、取引履歴などが容易につかめる

5カ所に分散した顧客情報が、既存顧客への訪問をためらわせる要因になっていた

BtoB営業では、取引状況や過去のやり取りを踏まえ、顧客ごとに適切な提案をすることが重要です。WinActorの販売代理店であり、企業のDXを支援するブレイン・ゲートプラスも、既存顧客への訪問に向けた情報整理に課題を抱えていました。

「営業担当者は、個々の顧客を訪問する前の資料を十分に作成できていませんでした。資料作成に時間がかかるため、やりたいけれどできない。十分な情報を持たないままでは、提案にも行きづらい。そういう状況でした」(髙橋氏)

必要だったのは、過去の取引履歴や顧客とのやり取り、購入している商品・サービスなど、顧客を理解するための情報をまとめた資料です。しかし、情報は販売管理システム、ライセンス管理表、問い合わせ台帳、現行の営業管理ツール、旧営業管理ツールの5カ所に分散していました。

そのため、営業担当者が訪問前に確認するのは、参照しやすい現行の営業管理ツールが中心でした。長く取引している顧客でも、過去の経緯を十分に把握したうえで訪問することが難しい状況でした。

「自分が担当したお客様であればある程度わかりますが、古くからのお客様や前任から引き継いだお客様となると、過去の取引履歴が明確ではありませんでした」(髙橋氏)

AIを使って初めて、WinActorにしかできないことが見えた MCPへの対応がAI活用の橋渡しをしてくれた

ブレイン・ゲートプラスでは、法人向け生成AIプラットフォーム「JAPAN　AI」を2025年8月に導入し、AIエージェントを活用した社内業務の構築を進めました。その一環として「営業訪問資料自動生成」のプロジェクトに着手します。

ところが、AIエージェントだけでは解決できないことが分かりました。Web上やクラウド上のデータは参照できますが、社内のローカル環境にある5つの情報源にはアクセスできず、APIによる連携手段もありませんでした。そこで着目したのが

WinActorです。

「AIエージェントにできないことは、逆にRPAであるWinActorが得意とすることでした。AIエージェントですべてが解決できそうな空気もありますが、WinActorにしかできないことがあると気づきました」(髙橋氏)

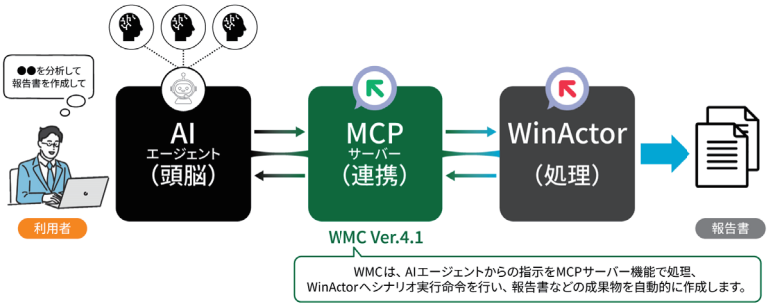
では、どこまでをRPAが担い、どこからをAIに任せるのか。

「決められたルールに従って社内システムにアクセスしデータを抽出するといった、確実性の求められる業務フローはWinActorに任せる。一方、人の考えや分析が必要な部分に関しては、AIエージェントに任せることにしました」(安齋氏)

また安齋氏は、WinActorが優れている点について、「WinActorは、部品が細かく分かれているところが一番のメリットです。人が直感的に業務に対する部品を組み込んで、設定も簡単にできます。国産なので、サポート面でも安心です」と話します。

● WinActorとAIエージェントをつなぐ「WinActor Manager on Cloud（WMC）」

複数のWinActorのシナリオを束ねてクラウドで集中管理するSaaS運用ツール「WinActor Manager on Cloud（WMC）」を利用することで、MCPサーバーを介して多様なAIエージェント（LLM）と連携できます。



顧客情報を網羅したレポートが約20分で完成
営業担当者が自信を持って顧客に足を運べる状態へ

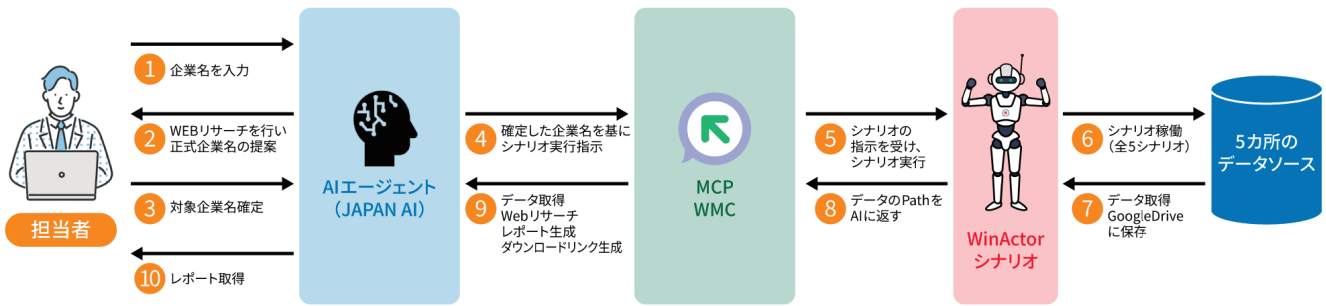
構築した仕組みでは、社内用と顧客用の2種類のレポートを作成できます。社内用には、顧客対応の履歴や取引規模の推移、ライセンス数、今後12カ月の契約更新予定などを整理。過去の相談内容や要望、同業界のDX事例、企業情報、直近のニュースまでを一つにまとめます。さらに、次回の訪問で確認すべき「ヒアリング項目」もAIが提示します。

「営業担当者は多くの案件を同時にかかえており、個々の顧客に対して何を聞けばいいかを言語化する時間がありません。そこをAIが支援して、次の営業シーンで提案するべき内容を予測して、『ここだけは聞こう』というリストにまとめます」(安齋氏)

顧客用レポートは編集可能なスライド形式で出力されます。2種類のレポートが完成するまでの時間は約20分です。

今後はWinActorのシナリオを増やし、より多くのデータをAIに提供することで、分析や予測などへの活用を広げ、マーケティングへの展開も期待しています。同社では、この仕組みを自社だけでなく顧客企業にも提案していく計画です。

「『AIエージェントを使い始めたからRPAは不要』という考えは、誤りだと考えています。WinActorで作ってきた業務シナリオは大きな財産です。それを生かしながらAIエージェントと連携すればいいのです。WMCによって、その橋渡しができるようになりました」(安齋氏)



WinActorとAIエージェントによる「営業訪問資料の自動生成」の流れ

※「WinActor®」は、NTTアドバンステクノロジ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2026年10月現在

WinActor

NTT AT

WinActorとAIエージェントで、会員登録に対する処理と登録者への「ネクストアクション提案」を自動化

業　種
情報システム

導入部門
カスタマーサービス

導入サービス
WinActor



DX事業部 事業部長 髙橋俊彦 氏（右）、DX事業部 技術開発部長 安齋勝雄 氏（左）

株式会社ブレイン・ゲートプラス

＜会社概要＞
会　社　名：株式会社ブレイン・ゲートプラス
所　在　地：名古屋市中村区名駅四丁目22-22 名駅KMビル8F
創　　業：2023年3月
事 業 概 要：WinActorをはじめとするRPA製品の販売・導入支援を軸に、企業の業務自動化を支援しています。近年は法人向け生成AIプラットフォームの提供やAI研修、AI活用コンサルティングへと領域を広げ、AIとWinActorを連動させたソリューションの提案に力を入れています。自社を実証の場としながら、お客様の業務に合わせた自動化の形を提案し続けます。
U　R　L：https://braingate-plus.co.jp/

導入の背景

- 新規会員登録時の処理のたびに、競合企業か否か・既存顧客か否かの判定や、システムへの転記を人手で行っていた
- 登録された会員情報は蓄積されるだけで、ネクストアクションにつながっていなかった
- 案内の送付は担当者の采配任せで、時期も内容もばらついていた

ポイント

- 競合か否かの判定から転記までを自動化し、1件20分ほどの作業時間が3分程度に短縮
- 登録企業ごとの提案資料とメール返信文が自動で用意され、ネクストアクションにつながる
- 登録のたびに同じ処理が走り、担当者のスキルに頼らない体制ができた

会員登録のデータを人が判定し、他のシステムに転記

企業のDXを支援するブレイン・ゲートプラスは、WinActorの代理店として、利用者向け会員制サイト「WinActorサポートサイト」を運営しています。エラー解決や学習教材、バージョンアップ情報を提供するほか、メールマガジン配信などマーケティングの接点としても活用され、登録企業は約1,400社にのぼります。

新たに会員が登録されると担当者に通知メールが届きます。担当者は、所属企業が競合企業か、既存顧客かなどを判定し、別のツールへ手入力で転記したうえで返信していました。競合企業は受け付けないため、返信内容も異なります。

「会員の判定からメール返信、情報の転記は、担当者の判断に委ねられていたので、対応にばらつきが生じていました。この一連の業務は定型的な処理なので、これを自動化するためにWinActorの活用を検討しました。ただし、事務処理の自動化だけではなく、AIエージェントを活用して、次の営業・マーケティング活動につなげる仕組みにしたいと考えました」（髙橋氏）

そこで同社は、WinActorで定型処理を自動化するとともに、AIエージェントを組み合わせ、登録情報を次の営業・マーケティング活動につなげる仕組みを検討しました。

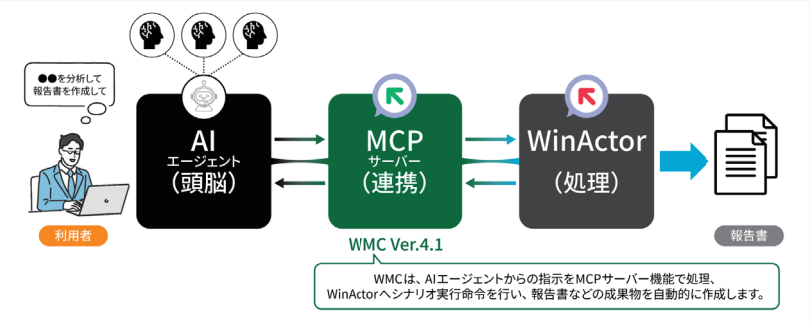
AIエージェントを組み合わせることで、会員登録を起点に「ネクストアクション」を提案

WinActorとAIエージェントの役割分担は明確です。会員登録メールから必要な情報を取得し、別のツールへ登録する定型処理はWinActorが担い、その情報をマーケティング活動に活用するのがAIエージェントの役割です。

「WinActorで自動化した業務にAIのエッセンスを加えることで、新しいものが生まれると考えました。登録企業がどんな企業なのか、当社との取引の有無や内容がわかれば、次にどんなアクションをすればよいかをAIが導いてくれる、そんな活用方法を思い描きました」（髙橋氏）

● WinActorとAIエージェントをつなぐ「WinActor Manager on Cloud（WMC）」

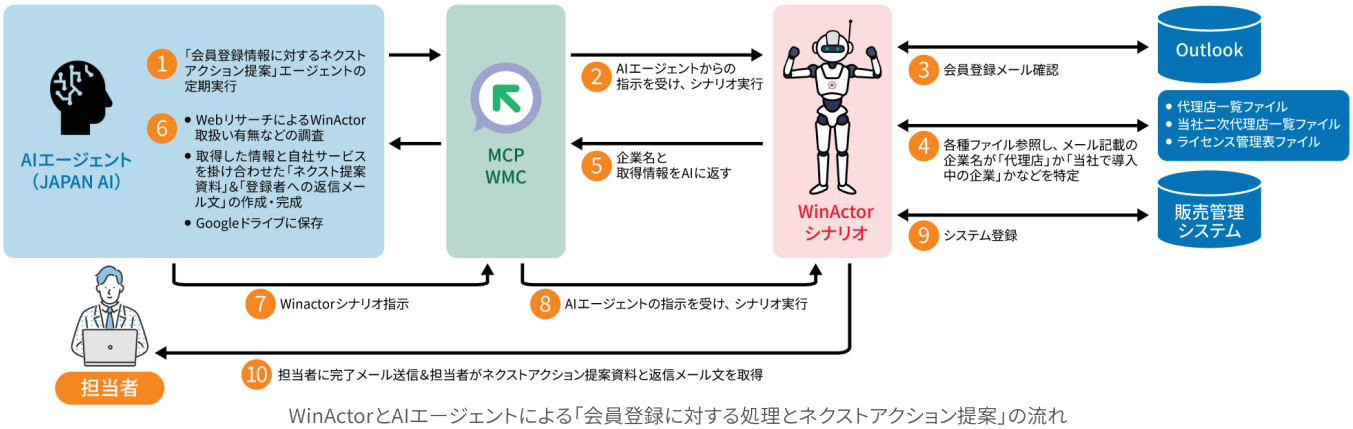
ブレイン・ゲートプラスでは、生成AIプラットフォーム「JAPAN AI」を使い、「会員登録情報に対してネクストアクション提案」というAIエージェントを構築しました。複数のWinActorシナリオをクラウドで集中管理する「WinActor Manager on Cloud（WMC）」を介し、MCPサーバー経由でAIエージェントと連携します。



自社のガバナンスに対して「何をAIにやらせないか」という線引きが重要

今回、Outlookの新規会員登録メールの確認をWinActorで行いました。JAPAN AIにもメールツールと直接連携する機能がありますが、WinActorを使ったのは同社のセキュリティ方針によるものです。

「理由は技術ではなく、セキュリティ方針にありました。当社では、AIにメールを直接触らせないことにしているため、OutlookはWinActorに任せることにしたのです。AIに何をやらせないかという線引きが重要です。AIに直接触らせない方針のシステムでも、RPAが間に立てば処理が途切れません」（安齋氏）



WinActorとAIエージェントによる「会員登録に対する処理とネクストアクション提案」の流れ

WinActorとAIエージェントで蓄積されているデータに新たな価値を

今回の仕組みにより、既存顧客、新規顧客、競合企業かの確認とシステムへの転記を自動化し、1件あたり20分程度かかっていた作業を3分ほどに短縮する見込みです。

しかし、同社が期待するのは業務負荷の軽減だけではありません。活用できていなかった登録企業の情報を、マーケティング担当者が次のアクションにつなげることです。

「ネクストアクションの提案をどこまで充実させられるか、具体的にできるかは、Webリサーチ次第です。例えば、新規登録されたお客様が、いまどの業務でWinActorを活用しているかがわかれば、弊社がこれまで蓄積してきた導入事例から、登録企業に参考となる事例を選び、それを提案書に盛り込めるようになります」（安齋氏）

ブレイン・ゲートプラスでは、今回の仕組みを“自社を「最初の顧客」に見立てた導入”と位置付けており、自社業務で検証した成果を、今後の顧客提案へつなげていく考えです。

「会員登録を起点に、AIがお客様に対するマーケティングを提案することで、情報が『資産』に変わります。適用できる範囲も広いと思っています」（髙橋氏）

「お客様に関する情報はすでに社内にも社外にもたくさん存在しています。WinActorとAIエージェントを組み合わせることで、必要な情報を横断して参照し、顧客アクションにつなげられます」（安齋氏）

※「WinActor®」は、NTTアドバンステクノロジ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2026年10月現在

お問い合わせ https://winactor.biz/

※「WinActor®」は、NTTアドバンステクノロジ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2026年10月現在

NTTアドバンステクノロジ株式会社
アプリケーション・ビジネス本部　ＷｉｎＡｃｔｏｒビジネス部門
〒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