

業務効率化を目的とした 業務プロセス改善とRPA適用

背景

昨今の AI プームの後押しを受け、RPA の導入を急ぐ企業が増えてきています。RPA を導入することで業務の改善につながり、さらには働き方改革の実現に向け RPA がその一躍を担えると思われがちですが、RPA を導入することによりかえって工数がふえてしまい、業務の改善につながらないケースも散見されています。

本事例のお客様は、定型業務の効率化のため RPA ※を導入しましたが、シナリオ作成が複雑で、実装やメンテナンスに手間がかかり、手作業が何工程も残ってしまうなど、結果的に業務効率化の効果が十分に発揮できないとの課題を抱えておりました。

弊社では RPA 製品販売とサポートの実績を活かし、定型作業をそのまま自動化するのではなく、業務プロセス全体を見直して簡素化、標準化した上で RPA 適用する事をご提案致しました。

定型作業の業務プロセスを見直す事でRPAの活用範囲を広げ、効率化の効果を発揮することができた事例をご紹介します。

※「RPA」(Robotic Process Automation)とは、ロボットによる業務自動化の取り組み。AI (人間の知能をコンピュータによる知的な情報処理システム設計や、反復して学ぶ「機械学習機能」)を用い、バックオフィスでホワイトカラーの業務代行を担います。業務の処理手順を操作画面上から登録して利用。ソフトウェア、ソフトウェアやクラウドなどアプリケーションを横断して処理可能です。

概要

業種	情報・通信業
目的	定型業務の対応工数を年間約 6 人月分削減
作業規模	・ 定型業務 4業務
作業ボリューム	2.5 人月
作業内容	以下 4 業務の改善を実施 ・ アカウント作成業務 ・ 台帳管理業務 ・ 残業管理業務 ・ セミナー受付処理業務

作業効果

4 つの業務を標準化し RPA 化することで約 0.5 人月分/月の工数削減が出来た。また、工数の削減により当該業務の担当者を新規業務に充てることができ、生産性の向上と担当者のモチベーション向上に繋がった。

弊社利用による効果

弊社は、システム運用や IT の業務支援と RPA を利用した業務の自動化を強みとしております。

現状の業務フローを分析し、不要箇所のご提案を行うとともに、適切な業務プロセスを確立し、本来あるべき業務体系へと導くご支援をさせていただきます。

その結果、お客様の業務のベストプラクティス(業務を行うために最も効率の良い技法、手法)を選ぶことができました。

作業内容の詳細

1. 計画フェーズ
 - ・ 目的、目標設定
 - ・ 対象範囲
 - ・ 体制、スケジュール
2. 分析フェーズ
 - ・ 業務棚卸し
 - ・ AsIs 業務プロセス分析
 - ・ 問題点、課題の整理と解決案検討
3. 設計フェーズ
 - ・ ToBe 業務プロセス設計
 - ・ RPA シナリオ仕様書作成
4. 開発実装フェーズ
 - ・ RPA シナリオ作成
 - ・ 動作試験
5. 運用移行フェーズ
 - ・ シナリオ説明書作成
 - ・ 運用引継ぎ、教育