

2022 年 3 月 2 日開催「AOYUZU -Salon de Digital」  
第 6 回の講演概要をご紹介します。



日本郵船株式会社  
技術本部 執行役員 鈴木英樹氏

モデレーターとして、出光興産株式会社 執行役員  
CDO・CIO 情報システム管掌 (兼) デジタル・DTK 推進  
部長 三枝 幸夫氏を迎え、セミナーを開催。「DX から  
IX へ ～ユーザー起点の産業革命～」と題して、海事業  
界全体の底上げを目指す日本郵船株式会社の取り組み等  
について紹介いただいた。

#### 【概要】

船というのは船上の装備品が 20 万～30 万点あり、ま  
た、陸上・航空の世界と違って、長い時で次の港までに  
2～3 週間を要する為に整備・修理等、何か起こったら  
船の上ですべて対処しなければならない。また、巨大構  
造物であり、一般消費財と違い、現物を作成しての試験  
が行えず、小型モデルでの水槽での性能試験、運動試験  
等を通して開発、コンセプト設計を行っている。そのよ  
うな中、製造工程においては、すり合わせを含めて現場  
の暗黙知に頼る面が大きい為に、今後は現場作業員の高  
齢化が懸念点となってきている。

また、会社が ESG 経営を標榜し、「環境」と「安全」  
を大きな柱として掲げている。そうした長期のゴール設  
定を達成する為には新しい技術開発を、メーカー任せで  
はなく、ユーザーとしての知見をフィードバックしなが  
ら行っていかなければならない。

日本では資源の殆どを海外からの輸入に頼っており、海  
上輸送は生命線であり、その重要性は大きい。日本郵船  
としては、現場と DATA の強みを生かし、海事産業全体  
のレベルを上げて、開発から製造、保有、運航を CORE  
JAPAN で行って行きたいと考えている。2005 年ごろか  
ら、進んでいるヨーロッパの研究所、大学などをまわ  
り、先進事例に学び、また、欧州の機関と連携すること  
で、日本としてキャッチアップしていくために、様々な  
仕組み作りを進めてきた。

その為にデータの有効活用を行うために船のパーツに  
ついての用語の国際標準化を進め、そのうえでデータ  
収集を推進した。また、海と陸との通信を厚くするた  
めの仕組み作りをノルウェー企業ともノルウェー政府  
の支援の下で連携して行っている。一筋縄ではいかに  
ないことも多かったがようやく業界がまとまりつつある  
と実感している。

海事産業におけるデータ共有として、海運会社と造  
船会社、認証機関が SHIPDC を通しての連携が始ま  
り、また、自律運航船の PROJECT である DFFAS  
プロジェクトは約 30 社、協力会社も含めると 60 社  
が参画している。

今後の課題として、システムインテグレーションの  
部分をしっかりやっていくことが大事。それができる  
人達を作っていないといけない。その為に産業横断  
的なアイデアソンを実施するなどして、新しいことを  
やろうというカルチャー、マインドセットを生み出そ  
うという活動も行っている。

テクノロジーの進歩により、この 10 年くらいで、同  
じ取り組みをスピーディーかつ AGILE に実施できる  
ようになってきた。また、オープンイノベーションが  
非常に進めやすくなってきた。フロントランナーがい  
ない限り、世の中は変わらない。日本郵船としては、  
産業全体の底上げを目指し、矜持をもってフロントを  
走っていく。

国際規格を作っていくときに、日本はよくガラパゴス  
で標準化が苦手と言われるが、ヨーロッパに飛び込ん  
でわかったことは、原理原則、ロジックが通ってお  
り、いいものであれば受け入れてくれて、仲間になれ  
るオープンさを持っているということ。しっかり話を  
して、お互いにとって良い枠組みを作ることが重要。

人材に関しては、人から押し付けられたものを嫌々  
やるのではなく、データを見るとワクワクして自ら動  
き出すような人を作りたい。やりたいことはハートに  
火をつけること。ポテンシャルとして持っている好奇  
心やリーダーシップをいかに表に出していくか。場の  
設定と、考える時間、楽しくワクワクする環境を作る  
ことが必要である。

本件に関するお問い合わせ先：  
IIM ヒューマン・ソリューション株式会社  
03-4333-1111 / web@iimhs.co.jp

2022年3月2日開催「AOYUZU-Salon de Digital-」第6回の講演、第2部の概要をご紹介します。



東京ガス株式会社  
お客さまサービス部 部長  
沢田 和昌氏



東京ガス株式会社  
お客さまサービス部  
電力・ガス業務管理 G  
高橋 佑樹氏

モデレーター：

出光興産株式会社 執行役員 CDO・CIO  
情報システム管掌 (兼) デジタル・DTK推進部長  
三枝 幸夫氏

「RPA (WinActor) 活用によるコストダウン事例」と題して、東京ガス株式会社におけるRPAを活用したコストダウンの事例について紹介いただいた。

#### 【概要】

東京ガスではRPAの導入により年間1億円以上のコストを削減。ベテラン社員によるシナリオ設計と若手社員による実装での内製化により、迅速なRPAの導入が可能となった。また、RPA導入に伴う業務改善の分析の際は、ECRSの考え方を取り入れることで自社側の業務のみならず顧客側の手続きの負担軽減も実現した。

#### ① ECRSに基づいた業務改善の実践

東京ガスでは、ECRSの考え方を取り入れた業務改善の定着化を全社的に取り組んでいる。ECRSは、Eliminate (排除)、Combine (集約)、Rearrange (再配置)、Simplify (簡素化) の頭文字を取ったもので、この4つの観点から業務を見直し、RPAを導入することでコスト削減を実現した。

#### ② 事例1 (年間約6,650万円のコスト削減の例)

ガス供給が停止された顧客からの依頼に基づく、ガス開栓にかかる一連業務にてRPAを導入。業務を熟知したベテラン社員が業務フローを作成し、これを若手社員が実装する体制により約1日でRPAシナリオ化を実現。ECRSの観点から、社内の業務手続きのみならず顧客側の手続きも見直すことで顧客の負担も軽減した。その結果、顧客からの電話件数の減少や一部受付業務の自動化に伴い、年間で約6,650万円のコスト削減を実現した。

#### ③ 事例2 (年間約4,800万円のコスト削減の例)

顧客依頼による支払期限延長措置にかかる一連業務にてRPAを導入。本措置は時限的であることや、急増する顧客からの本措置の適用依頼に伴い対応が急務だったことから、シナリオ設計から実装を内製化することで迅速な導入を可能にした。情報登録や書類発行にかかる業務の自動化に伴い、年間で約4,800万円のコスト削減を実現した。

#### ④ 全社的なRPAの推進について

東京ガスでは社内におけるRPA導入事例の共有を通じて、RPAの啓蒙活動を全社的に進めている。全ての部門を対象に、RPAを導入した際は「RPA事務局」に対して報告をするとともに、どの基幹システムと連携しているかを報告する。そのため、当該基幹システムの改修の際には事務局からの照会に伴い、既存のRPAに対する影響調査が即座に実施できる社内体制を構築している。

本件に関するお問い合わせ先：  
IIMヒューマン・ソリューション株式会社  
03-4333-1111 / web@iimhs.co.jp

本資料は弊社が登壇者に許可をいただき記載している内容となります。事前の許諾なく無断で複製、複写、転載、転用、編集、改変等は固くお断りしております。