

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