

## RPA/BPM 女子が一躍を担う働き方改革実践事例

BPM(Business Process Management)の先進事例、技術を紹介する第13回「BPMフォーラム2018」が、2018年11月7日(水)に、東京・千代田区丸の内 JPタワーホール&カンファレンスで、開催されました。この中で、(株)NTT データイントラマートから、働き方改革の実践事例について講演がありました。



株式会社 NTT データ イントラマート  
セールス&マーケティング本部 Evangelist  
久木田 浩一 氏

### ● 活況を呈する RPA 活用の勘所

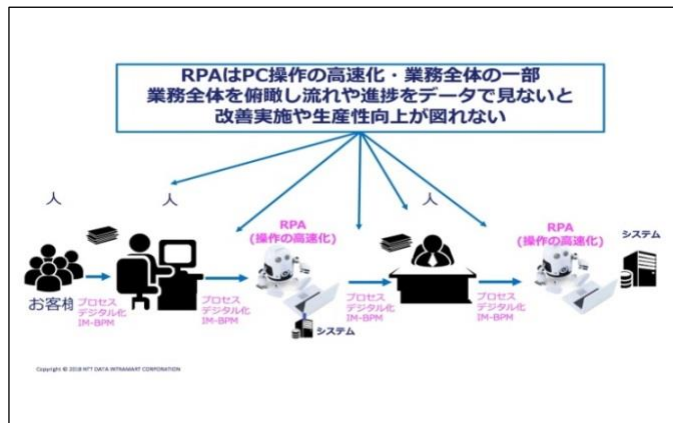
この1年のRPA市場を振り返ると、WinActor、BizRobo!、UiPath、BluePRISM、Automation Anywhereが5大RPAとしてシェアを獲得しています。私どもイントラマートは、RPAを作っているわけではありません。BPMを組み合わせる上で、非常にオープンに、この5大RPAを含め、どのRPAともつないで業務のデジタル化・自動化を推進していこうという形で取り組んでいます。

RPA市場は非常に活況を呈していて、1カ月に50~60社の企業が導入しRPAベンダは各社とも非常に進歩しています。広い意味では大差はないのですが、特徴・強み弱み・費用が違うので導入に際しては自社に合ったものを決めるとよいと思います。

というのは、RPAツールは、人が行うPCや既存システムへの操作をロボットに置き換えているだけなので、例えば自分が打つよりも10倍速い人が来て、24時間働いてくれるようなイメージです。つまり「都合の良い労働者」のようなものです。経営層から見ると、マーケティングをしたり、営業活動をしたり、見積もりを出したり、提案したりという、業務の全体を俯瞰して見ないと、実際の効率化はなかなか分かりません。

しかし、RPAは末端のオペレーションをするので、ここを10倍、100倍のスピードにしても、経営から見ればごく一部の改善にすぎないことになります。

そこで、BPMS化する必要性が出てきます。BPMN(Business Process Model & Notation)とは、皆さんがしている業務を、決まったルールに基づいて絵に描くことで、それをシステムにしたものがBPMS(Business Process Modeling System)です。



つまり、BPMN で書いたものを BPMS に登録すると、書いたも

のがデジタルで動き出すというものです。

我々のお客さまである TEAC 様は、今年8月、RPA と BPMS を使った業務の効率化を実践しました。TEAC 様にとって何が良くなったかという、一つは今までお客さまから「価格の反映が遅い」と言われたときに、何が遅いのがよく分からなかったのですが、全体をBPMS化したことで、どこで時間がかかっているかが非常に明らかになり、そこを速くすることで売上を早く正確に計上出来るようになったことです。そして、デジタル化することで業務全体を見渡せるので、業務の手順が明らかになって、人が代わってもそのとおりにやればよくなり、さらには進捗状況や改善ポイントも見える化できました。

### ● RPA/BPM 導入成功のポイント

ここからは、実際にRPAを導入している、日本生命保険相互会社小泉絵理さん(企業保険契約部企業保険総務課法人サービス課長)、小宮山美香さん(同課業務主任)をお招きして、RPA導入のポイントについてお話を伺います。まず、業務にどのような効果が出たのでしょうか。

(小泉) 私たちは、税務署や市役所などの公的機関から保険契約の有無などを聞かれることが多いのですが、従来は各課で検索していました。しかし、われわれの部門は各課で少しずつ異なる業務をしているので、まとめている私たちの課が集約して検索すればいいのではないかと提案したのです。しかし、却下されてしまい、「ロボでやったらいい」と言われて、私がロボを作るようになった感じです。すると、ロボ化後は月1645時間(約10人月)を捻出する効果が出ました。

(久木田) 導入部門は抵抗しなかったのですか。

(小泉) めちゃくちゃ抵抗されました。しかし、私が推進役を担いながら「RPA/BPM女子」チームを作り検証を始めました。

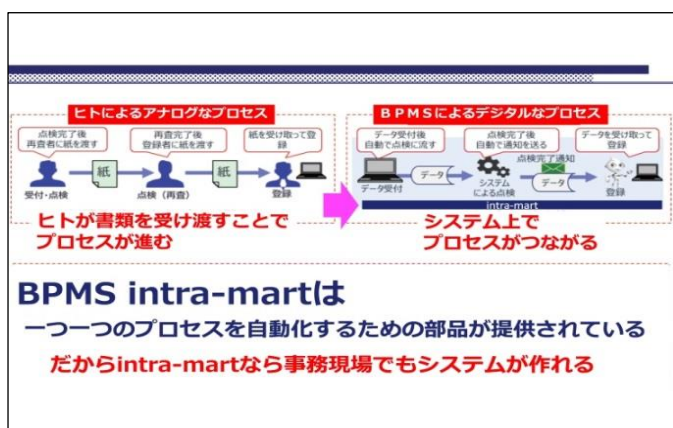
(久木田) 日本生命の保険業務は想像できないほどたくさんあると思うのですが、それをどうやって検証したのですか。

(小見山) まず、BPMNという国際標準の表記法で証明しました。現場から言われたとおりにロボを作っていくだけではもったいないので、全体の業務の流れを見ることにしています。RPAを導入することになったら、事務の現場の担当と、現行の事務の一連

の流れを見える化し、共有化します。そこで使うのが、BPMN です。このツールは粒度がそろっているので共有しやすく、階層化して描いてあるので、事務が整理できてとても分かりやすいです。また、使うアイコンが決まっているので、とても簡単に描くことができます。

(久木田) BPM と RPA による働き方改革の成果は何かありましたか。

(小泉) まず、私たちも個人情報扱って事務を行っているのですが、ロボはインプットのファイルさえきちんと見てくれば間違わないので、やはり皆さん仕事をしやすくなったと感じています。もう一つは、現場でシステムを作れるようになったことです。intra-mart を使うと、ロボットといろいろなものをつなげることができるようになったので、それを現場で改革できるようになりました。



(久木田) 長年使ってきて言えることはありますか。

(小泉) 業務改革をするには、業務の可視化と自動化が必要だと感じています。ロボットだけではできないので、今回このようにintra-mart を使って、スケール活用や業務全体の見える化や自動化、効率化をしていくことが必要だと感じています。

(久木田) 導入の効果を教えてください。

(小泉) 生産性・品質の点では、事務手順がばらついていたものが統一化されます。事務設計力の点では、現場で開発ができるようになります。弊社では障害者の雇用も進めているので、その点でも進展を期待しています。それから、改善活動についても見える化できるようになり、モチベーションがアップしました。データによるマネジメントができる点もいいと思います。

(久木田) RPA/BPM 女子から最後にメッセージをお願いします。

(小泉) RPA/BPM による業務改革を行うためには、ロボットで業務が減る・なくなることを体感する。ロボットでは絶対に間違えないことを証明し間違えないストレスフリーを体感する。

(小見山) そして、言葉で説明するのは曖昧なので、BPMN を使い、業務を俯瞰した図で議論する。また、ロボットのスケール利用を格段にしやすくなるために BPMS 基盤 intra-mart を利用する。

(小泉・小宮山) そして、RPA/BPM 女子と「じょーし (上司)」をフル活用することです。

(小泉) 日本生命の RPA/BPM 女子チームでは今後も、人もロボも仲間をどんどん増やし、それをどんどん intra-mart でつないでいくことで、業務改革をさらに進めていきたいと思っています。

(久木田) ゲストスピーカーのお二人、どうもありがとうございました。

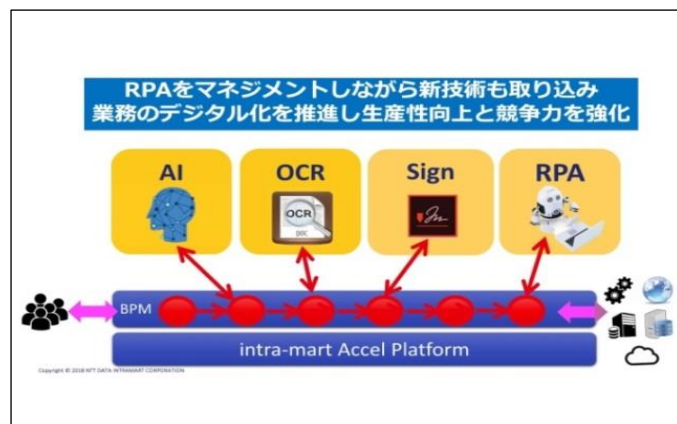
### ● BPMS の活用が色あせない全体最適な業務改革につながる

BPMS 基盤である intra-mart を使うと、新しい技術とどんどん連携して業務を動かしていくことが可能になります。AI や OCR、デジタルサインなどの新しい技術が業務の手順の途中に出きますから、こうした BPMS の基盤が必要になります。

来年あたりには間違いなく皆さんの会社に 100 体以上のロボットが登場することでしょう。その時に、どうやってロボットを管理するかはとても重要になります。

当然ながら、人・ロボット・IT のコントロール、いろいろなツールの統合管理、AI や OCR などの新しい技術を全て管理するには、それぞれの仕組みだけでは無理で、BPMS 基盤 intra-mart が必要になります。この基盤を使って一つ一つの業務のデジタル化を進めそれを統一した基盤上で行うことが必要不可欠になると思っています。

これらを活用するためには、BPM を推進する人材育成が必要です。当社は、中期経営計画からの課題などについて、実業務を基にし



た改善改革手法を学ぶ「BPM 実践ワークショップ研修」という研修でデジタル化を含む業務改革人材育成をサポートしています。実業を題材に BPMS や RPA を使って最終的にはデジタル化したところまでを作り上げていくのが特徴です。こういうものをぜひ受けていただいて、皆さんの業務において人材育成とデジタル化を促進するお手伝いをしたいと思います。

### 【お問い合わせ先】

株式会社 NTT データ イントラマート  
〒107-0052 東京都港区赤坂 4-15-1 赤坂ガーデンシティ5階  
TEL: 03-5549-2821  
E-mail: info@intra-mart.jp  
URL: https://www.intra-mart.jp