



RPA 導入事例

RPAツールの乗り換えで、
業務改善に再チャレンジ
導入後10カ月で
月間450～500時間分の改善効果を実感

株式会社H2



ソリューション RPA 製品名 Autoジョブ名人 業種 サービス H2様のオフィス 2019年にベストベンチャー100にも選出された。

株式会社H2様

RPAツールの乗り換えで、業務改善に再チャレンジ 導入後10カ月で月間450～500時間分の改善効果を実感

悩み

- 最初に導入した他社RPAは画像認識機能のみでシナリオを開発しており、入力業務やショートメールメッセージの発信など、限られた業務しか自動化できなかった。



解決

- 新たに導入した「Autoジョブ名人」では、画像だけでなくタグによる認識機能を駆使。導入後9カ月で30以上のシナリオを作成し、業務改善を進めることができた。



ベストベンチャー100に選出、通信サービスを主体に事業を展開

株式会社H2様は、NTT東日本やNTT西日本の光ファイバー回線を、独自のプロバイダーサービス「Pコネクト」とセットで提供する「コネクト光」や、機器修理保証サービスとセットにして安心をお届けする新電力サービスの「トクエネでんき」を中心に事業を展開しています。また、2019年には「ベストベンチャー100*」に選出されたほか、6期連続で売上高150%超を達成するなど業績も好調です。

そんな同社は、10年以上前に初めてRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を導入。その後、業務改善を突き進めるため2021年4月にはユーザックシステムのRPA「Autoジョブ名人」に乗り換えました。

初めての導入から乗り換えに至った理由、そして現在の活用状況などを、同社 ネットワーク事業部 部長 三好 和幸さんと、ネットワーク事業部 本間 永里子さんにうかがいました。

※ベストベンチャー100:「ベンチャー通信」誌が運営。これからの成長が期待されるベンチャー企業を毎年選出している。

——RPAを導入した目的は？

三好 まず、単純な作業をわざわざ人間がやる必要があるのか？という疑問が浮かんだことがきっかけです。ソフトウェアロボットに任せられるのなら、24時間動かすことも可能なわけで、人間3人分*の仕事を任せられるのではという期待がありました。また、導入の過程で仕事の進め方も見直せば、属人化から脱却し、全社共通のルール作りにも役立てられそうだと考えました。そこで、2017年ごろにA社のRPAを導入しました。

※24時間÷8時間=3人

——導入は順調でしたか？

三好 やりたいことはたくさんあったのですが、お客様情報の登録業務やパスワードの発行業務、お客様への連絡業務（ショートメール送信）など、一部の業務にしか活用できていませんでした。商品発送業務や各種印刷業務など、本当はもっと活用したかったのですが。

本間 私は2020年10月に入社したため、導入当初のことはわかりません。しかし、あまり活用できていないと感じていました。

——なぜ、活用が進まなかったのでしょうか

本間 A社のRPAで開発したシナリオは、入力やクリックする場所を画像で判断させていたようでした。そのためか、作成したシナリオが毎回同じ個所で止まってしまい、その都度再実行せざるを得ない状況でした。

三好 もう少し活用できていれば、RPAを切り替える必要は無かったのですが、費用対効果が出せなかったですね。当時の担当者も、他業務の圧迫などでシナリオの開発にあまり力を入れることができていなかったです。

——乗り換えにあたり、何を重視しましたか

三好 全社的にコスト削減を検討するなか、RPAについても抜本的に見直しをしよう。このまま、ずるずるとコストだけ発生するのは問題でした。

そこでまず、どのようなRPAツールがあるのか調べました。そして、ツールの開発元に片っ端から電話をし、費用や安定性を確認しました。A社のRPA以上の支払い金額になるのは論外ですし、シナリオが増えるに従ってライセンス費用が上がるツールも除外しました。当社の場合、固定された費用内で、必要とする分だけ自由にシナリオを作成できるほうが合っています。また、画像認識しかできないRPAは、安定性の問題から活用しなくなる懸念があったため検討対象から除外しました。

そのようななか、出会ったのが「Autoジョブ名人」です。年額で60万円*ですし、画像以外の認識機能を備えている点にも魅力を感じました。

そこで、早速ユーザックシステムとコンタクトをとり、まずはトライアルを開始しました。

※「Autoジョブ名人」開発版の年間ライセンス費用

——本間様にトライアルいただきました

本間 これまで、RPAに触れたことはありませんでしたが、VBAの経験がありましたので、「Autoジョブ名人」でシナリオを開発画面はわかりやすいと感じました。開発の自由度が、かなり高いと思います。

トライアル期間中は、マニュアルを読み込んだり、「Autoジョブ名人」のコミュニティサイト「名人+」のカキコミを見たりして、開発方法を学びました。そして、実際にいくつかシナリオを開発してみて、これなら業務改善の対象としているタスクについても結構カバーできると感じました。



「Autoジョブ名人」を操作する本間さん。
導入後9カ月で30以上のスクリプトを開発。

——業務改善のタスクですか。詳しく教えてください

三好 まず、各事業部のタスクを全部洗いだしました。大体600あったのですが、一つずつ、自動化が可能な業務と困難な業務に分類しました。次に、自動化が可能な業務については、1ヶ月、若しくは1日の所要時間を調べます。そして、所要時間が多い、つまり自動化すれば効果の大きい業務から順に着手しました。

推進体制としては、進捗チェックは私が、シナリオ開発は本間が担当しています。

現在、「Autoジョブ名人」を導入して9カ月ほど経ちますが、インターネット事業だけでも30以上の自動化シナリオを作成できており、月間350～400時間分、約2.5人分の削減効果が得られています。また、電力事業でも100時間ほどの効率化はできており、トータルでは月間450～500時間の効率化が図られています。

——特に自動化の効果が大きかった業務を教えてください

本間 いくつかあります。一つは入金確認業務です。請求書払いの場合は毎日実施しなければならず、これまではかなり苦戦をしていました。自動化後は毎朝7時ころからスクリプトが動き、社員が出勤するまでには一連の処理が終わっていますので助かっています。

また、お客様の情報の登録やデータのダウンロードや、入力作業などもすべて自動化できました。

三好 現在、我々が出社するまでに24個のシナリオが動いており、全ての入力業務が終わるようスケジュールしています。出社前に、すでに一人分の仕事が終わっているようなものですね。我々は、入力された結果を見て次のアクションを考えることに専念できます。

——あらためて、RPAを導入するメリットは何でしょうか

本間 まず、いったんスケジュールを組んだら、完全にその通りに実行してくれる点がメリットではないでしょうか。人間ですと答えにバラツキができることもありますが、RPAにはそれはありません。また、ヒューマンエラーも無くなります。

また、自動化を検討する過程で、無駄な作業を洗い出し、最適な業務設計ができる点も大きいと思います。例えば、何かのタスクを手作業で行う場合、万が一に備えてダブルチェックをすることもあると思います。しかし、RPAはミスをしないので、ダブルチェックの必要はありません。タスクがシンプルになります。

— 今後について

三好 「Autoジョブ名人」でシナリオを開発できるのは、現在は本間一人だけです。今後、全員がある程度使えるようにしておきたいですね。

また、これからはわれわれの事業だけでなく、H2全体でRPAを活用した業務改善に取り組めていけたらと思います。その時は、われわれが軸になりたいですね。

— 「Autoジョブ名人」を検討中の方に、メッセージをお願いします

三好 「Autoジョブ名人」は、サポートが充実していると思います。また、費用対効果もしっかり出せているので、まずはトライアルを始めてみてはと思います。

本間 トライアルの期間中、何か一つでも自動化してみると活用イメージが湧きますし、導入効果も予測がつくと思います。サポートも結構手厚いので、始めて損はないのではないのでしょうか。

— **まずはタスクを洗い出し、自動化の優先順位を決める手法は、業務改善を進めるうえでも効果的です。所要時間が多い＝改善すれば大きな導入効果が見込める。この考え方が、RPAの導入効果を最大にするコツではないでしょうか。本日はありがとうございました。**

(2021年12月取材。記事の内容は取材時の情報です)

関連商品・サービス

業務を自動化・効率化

Autoジョブ名人

<https://www.usknet.com/services/autojob/>

Company Profile



株式会社H2

所在地 : 〒107-0062 東京都港区南青山2丁目2番8号 DFビル7階
代表 : 代表取締役 森田 諒平
設立 : 2012年12月
資本金 : 8,000万円
Webサイト : <https://h2-g.co.jp/>
事業内容 : STORE SOLUTION (smao、smart MEO)
OFFICE SOLUTION (smabusi、smart call)
CONSUMER SOLUTION (CONNECT光 Pコネクト、smart concier、トクエネでんき)



<https://www.usknet.com/>

✉ meijin@usknet.co.jp

東京本社

〒103-0015
東京都中央区日本橋箱崎町 4-3 国際箱崎ビル 4F
TEL.03-6661-1210 FAX.03-5643-0909

大阪本社

〒541-0048
大阪市中央区瓦町 1-6-10 JP ビル 3F
TEL.06-6228-1383 FAX.06-6228-1380