

DXにつながる業務改善 ～RPA現場事例で解説～

ユーザックシステム株式会社

会社概要 & 自己紹介

 ユーザックシステム株式会社

Autoジョブ名人
Autoメール名人

- 創 業 1971年
- 売 上 23億700万円 (単体：2020年6月期)
- 従業員 112名
- 拠 点 東京、大阪、大連 (グループ会社)
- 事 業
- ・オリジナルソフト (RPA、EDI、物流)
 - ・システムインテグレーション (受託開発)
 - ・スマートフォンアプリ、クラウドサービス

Speaker 渡辺大輔 (DAISUKE Watanabe)
RPAカスタマーサクセス東日本チームリーダー

Autoジョブ名人をはじめとするユーザックシステムのRPAソリューションにおいて、業種・業務を問わずカイゼンプロジェクトを数多く手掛ける。その実績から、2020年にお客さまの業務改革の成功を支えるカスタマーサクセスチームのリーダーに着任。事例に基づいたRPAの導入・活用術はセミナー講演やメディアのインタビューなどで、好評を得ている。
趣味は陶芸。

AGENDA

DXの状況

事例：BCP対策とRPA

CASE：紙の業務とRPA

RPA、成功の秘訣

名人ソリューション紹介

DXの状況

出典：ZDNET JAPAN 「DXの実践」で注目すべき4つの領域--企業が社会・産業のデジタル化に対応するには
<https://japan.zdnet.com/article/35152181/>

注目すべきデジタル化の4つの潮流

デジタル化の潮流	企業における対応領域	関連キーワード
社会・産業のデジタル化	ビジネス トランスフォーメーション ビジネスに直結する 業種・事業特化型のIT	<ul style="list-style-type: none"> IoT/M2M スマートシティ/スマートグリッド 3Dプリンティング AR/VR/MR
顧客との関係のデジタル化	カスタマー エンゲージメント マーケティングと ITの融合	<ul style="list-style-type: none"> デジタルコンシューマー デジタルマーケティング カスタマーエクスペリエンス O2O/オムニチャネル
組織運営・働き方のデジタル化	フューチャーオブワーク 将来の働き方を ITで切り拓く	<ul style="list-style-type: none"> ワークスタイル変革 グローバルコラボレーション 組織・人材のダイバーシティー 意思決定プロセス変革
デジタル化に対応したビジネス創造	デジタルエコノミー デジタルを活用した ビジネスモデルの創出	<ul style="list-style-type: none"> デジタルエコシステム プラットフォーム戦略 APIエコノミー シェアリングエコノミー

© 2020, ITR Corporation All rights reserved.



図1. 注目すべきDX実践の4つの領域 (出典：ITR)

ビジネストランスフォーメーション：

製造業⇒研究開発、モノづくり、調達、輸配送などの変革
 流通業⇒店づくり、買い物体験、顧客対応などの変革
 金融業⇒取引、与信・審査、顧客接点の変革
 その他⇒交通・物流、医療、教育、防犯などの変革

カスタマーエンゲージメント：

顧客とのつながり方の変革が求められている

フューチャーオブワーク：

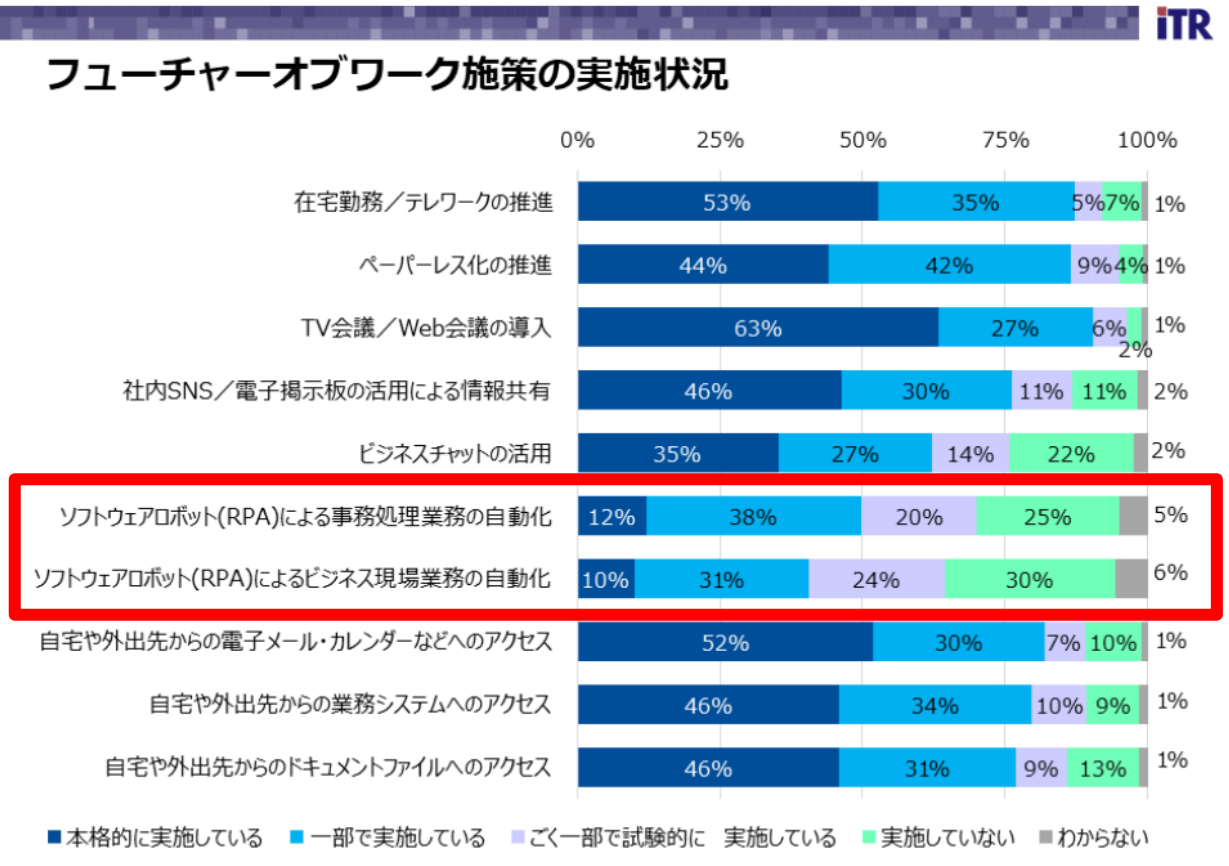
労働人口の減少や就労者の価値観の変化に対応するために、
 雇用・就労形態の多様化の動きが加速→働き方改革

デジタルエコノミー：

デジタルを前提とした新規の事業や業態。スマート製品や
 「モノ売りからコト売り」など。

DXの状況とRPA

出典：国内企業はどのようなDXの実践に取り組んでいるのか--DXの4つの領域の実施状況
<https://japan.zdnet.com/article/35162319/>



出典：ITR（2020年6月調査、有効回答：281社）
© 2020, ITR Corporation All rights reserved.

図3. フューチャーオブワーク施策の実施状況（出典：ITR）

- コロナの影響を受けて実施が進んだ
- 在宅勤務/テレワーク
 - テレビ会議/ウェブ会議
 - 電子メールやカレンダーへのリモートアクセス

- 業務効率化や改善、働き方改革推進で注目を浴びていたRPAは？
- 一部の業務だけの活用や、PoC段階で止まっている可能性。
 - 幅広い業務で本格的な導入には至っていない様子！

事例：BCP対策とRPA

事例：モランボン株式会社のDX



- 365日、手作業でのWebEDI業務の効率化に課題
- 不測の事態にもビジネスを止めない、強い体制づくり

BCP対策の一環としてRPAを導入、取引先100社とのWebEDIを自動化

事例：モランボン株式会社のDX

背景の整理

受注業務を人手で対応。
Web受注操作は3名が作業。

不測の事態が発生し、受注作業ストップ。
受注ができない＝出荷指示ができない状況に。

ビジネス継続において、非常に深刻な問題となってしまった。

検討のポイント

人が出社できなくても業務が回る体制を構築する

業務のボリュームは？

WebEDIの自動化対象は150社

➤ 100社受信を目標に、段階的に実施

3.11の大震災をきっかけに『何かあったとき』を強く意識して対策に着手

事例：モランボン株式会社のDX

2011年

3.11

2020年～

コロナ

そして20xx年？

不測の事態



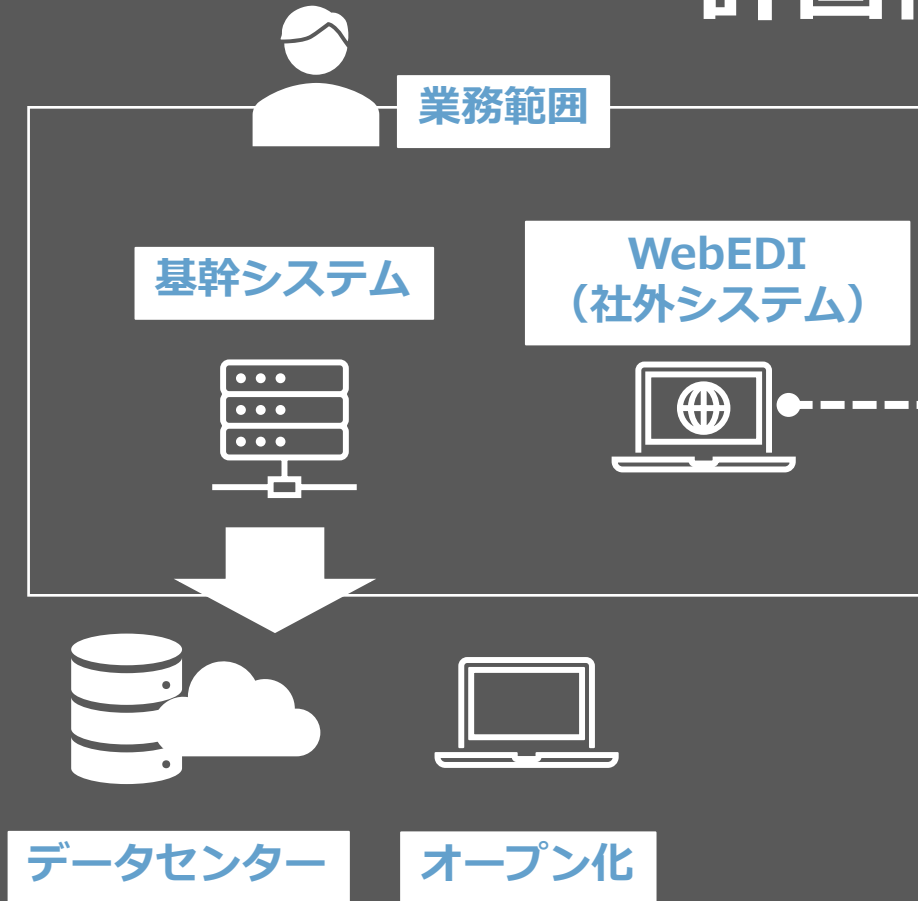
ビジネスは止まらない。
出勤できない場合でも、
業務を回す必要がある。

- ✓ 物理的に出勤不可能
- ✓ 自分や家族の命を守るために出勤（外出）を控える

- 出勤しなくても業務を回すことができれば？

事例：モランボン株式会社のDX

計画停電



どこに移しても
人の操作が前提のものは
対策が困難。

💡 人の操作をロボットが
代わりにやれば？

『RPA』という解。

RPAで置き換えが可能な
業務フローにする！

事例：モランボン株式会社のDX

- ✓データセンター移設
- ✓RPAを導入して、業務を自動化
- ✓将来的にはRPAもデータセンターに移設

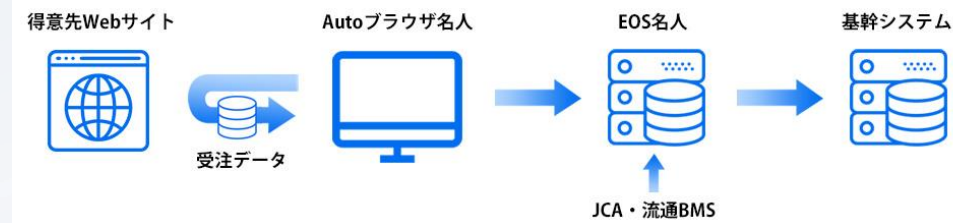
モランボンのDXポイント

**不測の事態でも業務を止めず、ビジネスを継続
自社の効率化・BCP対策で顧客や社会に貢献**



事例詳細はこちら

» <https://www.usknet.com/jirei/moranbong/>



ユーザックシステムは『2024年問題』や『2025年の崖』で対応が急がれる流通・小売業のEDIシステムや自動化について、数多くのプロジェクトを支援しています。

CASE : 紙の業務とRPA

CASE：紙の業務とRPA

RPA化（自動化）とは、すなわち**データ化**

AI-OCRで紙の業務をデータに切り替え、RPA化して一気に効率化！と、昨今よく言われています。

ユーザックシステムにも、AI-OCR×RPAキャンペーンがあります。

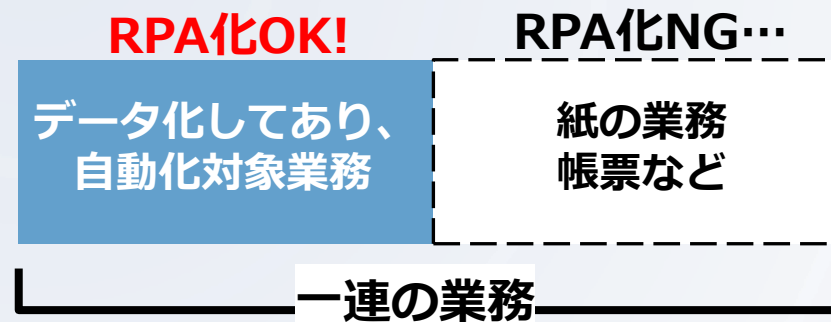
でも「うちの業務、なかなかペーパーレスも進まず、RPAなんて夢・・・」と嘆く方も。



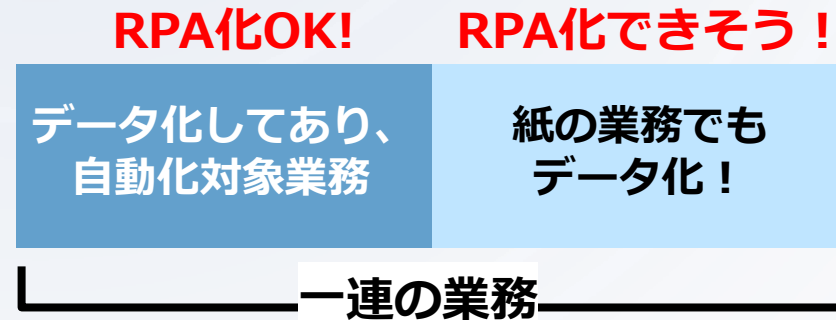
CASE：紙の業務とRPA

データ化の範囲を拡げよう！

①通常
RPAが使えるところを自動化



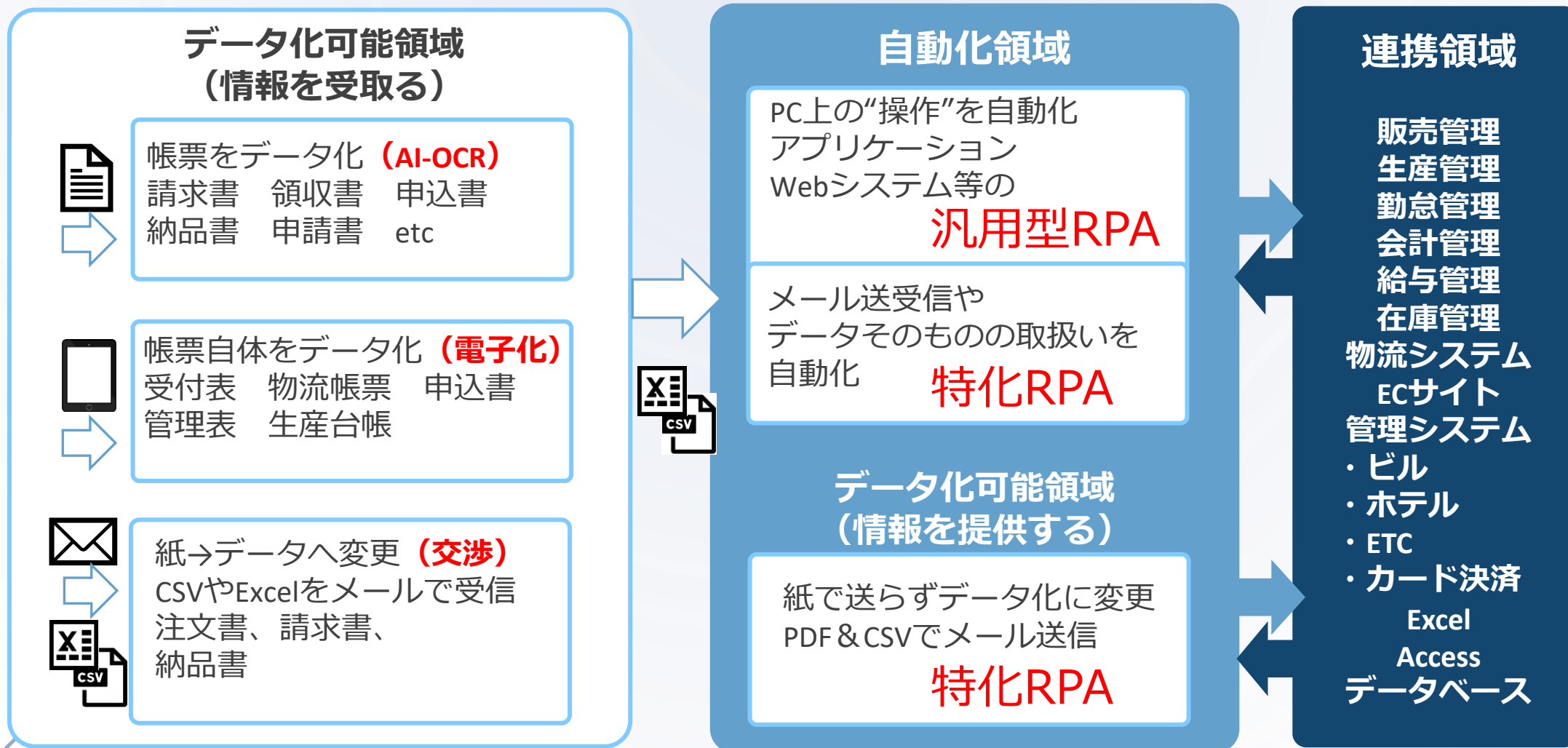
②拡大
データ化の範囲を拡げる検討



業務効率向上は、データ化をいかに進めるか、がカギ！
データ化してあるから自動化（効率化）できるということは、その逆もしかり。
自動化できる = データ化されている・・・DXの重要ポイント

CASE : 紙の業務とRPA

データ化領域が広がれば、連携領域も拡大。効率化が進みます。



CASE：紙の業務とRPA

業種	スポーツ用品卸（S社）
従業員	約70名
ポイント	在庫情報、納期のメール通知

課題

- ✓ 各営業担当者が日時の在庫報告や納期回答をFAXで提供
- ✓ データ加工からFAX送信まで全て手作業



解決

- DXポイント：FAXからメールに変更（データ化）し、自動配信
1. 手作業が無くなり、営業の負担減
 2. 得意先もFAXからメールに変わったことで、ペーパーレスを実現
 3. Webシステム構築に比べ、コストが抑えられた

CASE：紙の業務とRPA

業種	包装資材卸売業（A社）
従業員	約4000名
ポイント	食品包材の受注をメールに切替するための工夫

課題

- ✓ FAXによる注文が毎日200枚届き、処理が大変
- ✓ EDI発注を導入したいが、インフラが整っていない
- ✓ 発注者は、各部門のパート社員や年配者が多く、PCスキルが乏しい



解決

メールによる受注とその自動化を検討

1. メール受注、添付ファイルの抽出、基幹システムデータへの変換をRPAで自動化
2. メールによる受注も通常のEDIと同一の業務フローとした
3. 手作業によるFAXの受注処理を回避できた

RPA、成功の秘訣

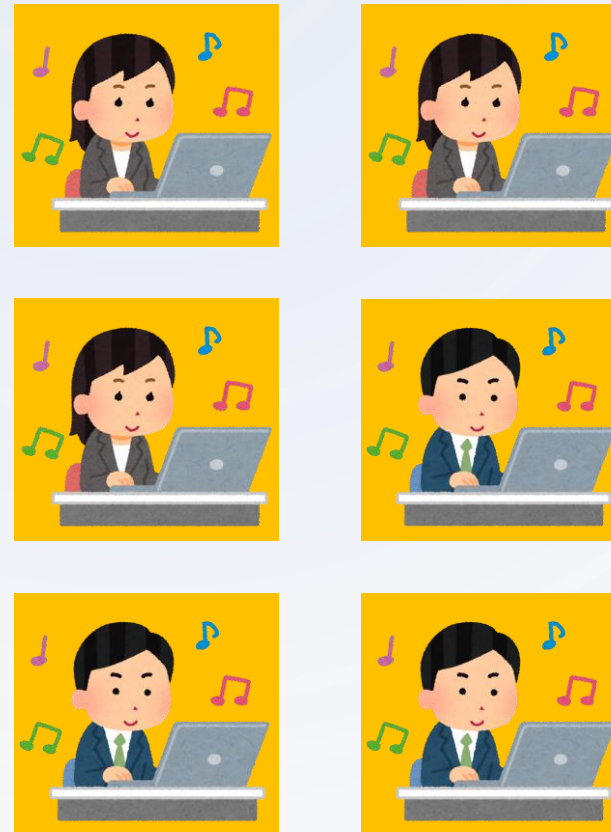
RPA、成功の秘訣

RPA成功のイメージとは？

小さくはじめて



自動化が当たり前の環境に！



生産性が高く、リズムの良い業務環境の実現

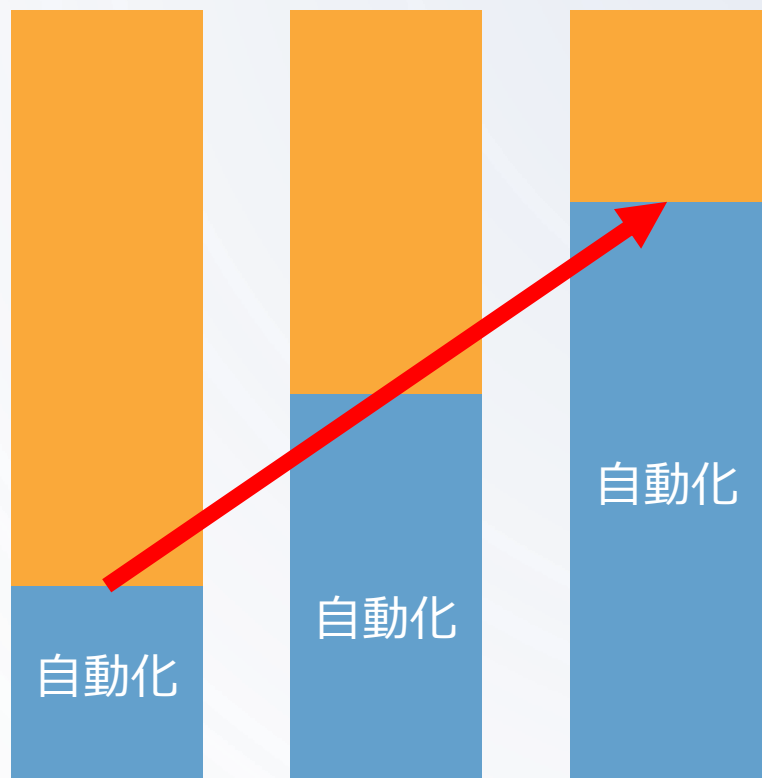
- ✓ 本業に集中できる
- ✓ 雑務に煩わされない

RPA、成功の秘訣

理想

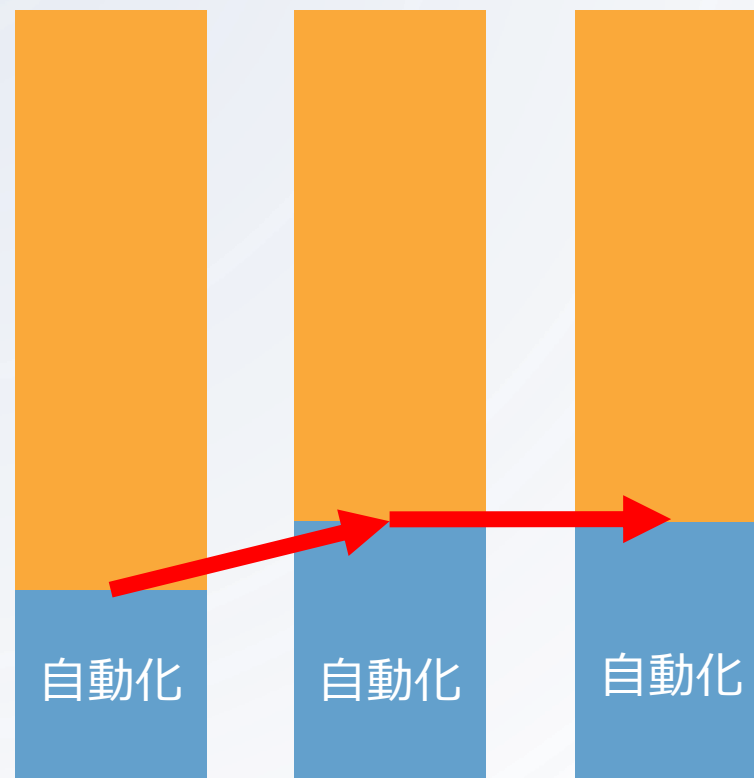


業務全体



自動化 = 本業に集中、新しい業務へ着手

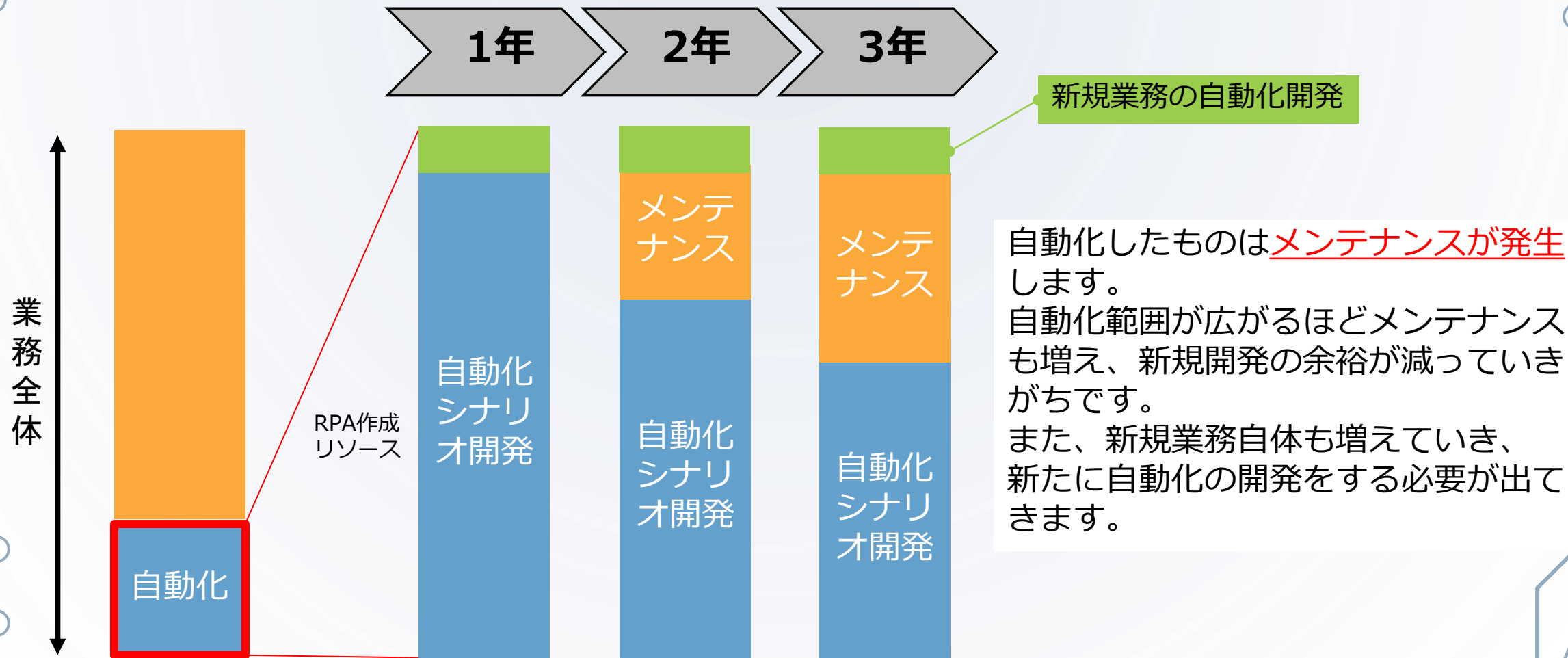
現実



なぜ、このようなことが起こるのか？

RPA、成功の秘訣

自動化にはメンテナンスがつきもの



RPA、成功の秘訣

開発・メンテナンス・エラー対応…RPAツールの特長を見きわめる

RPA検討時の比較項目（F社事例）

RPA検討時の比較項目（F社事例）		製品A	製品B	製品C
自動操作の インターフェース (8点満点)	画面項目の認識方法 (タグ、画像…) 等	〇〇点	〇〇点	〇〇点
開発の容易性 (6点満点)	シナリオ作成作業、 メンテナンス性 等	〇〇点	〇〇点	〇〇点
運用・保守 (18点満点)	スケジュール実行と 手動実行の可否 等	〇〇点	〇〇点	〇〇点
フィット感 (18点満点)	自社の業務に フィットしそうか 等	〇〇点	〇〇点	〇〇点

RPA、成功の秘訣

RPAはもうコリゴリだ、と言わせません

現場主体で導入したけど使いこなせなかった

RPAの教育を受けた担当者が退職！引継ぎができてない

テスト導入は簡単そうだったが、実際の業務自動化は難しかった

自分は使いこなせると思ったけど、チームのみんなはそうでもないみたい

導入前のサポートはよかったが、導入後はレスポンス悪い

トップはRPA導入してみろというだけ。関係各所の協力が得られない

管理者不在となり、RPA化された業務が放置に！

RPAの運用ルールが無い、これでいいはずがない

基幹業務の自動化に向けてないものを導入してしまった。エラー多発

保守に含まれている内容が不十分。気づくのが遅かった

Autoジョブ **名人**
業務改革で選ばれるRPA

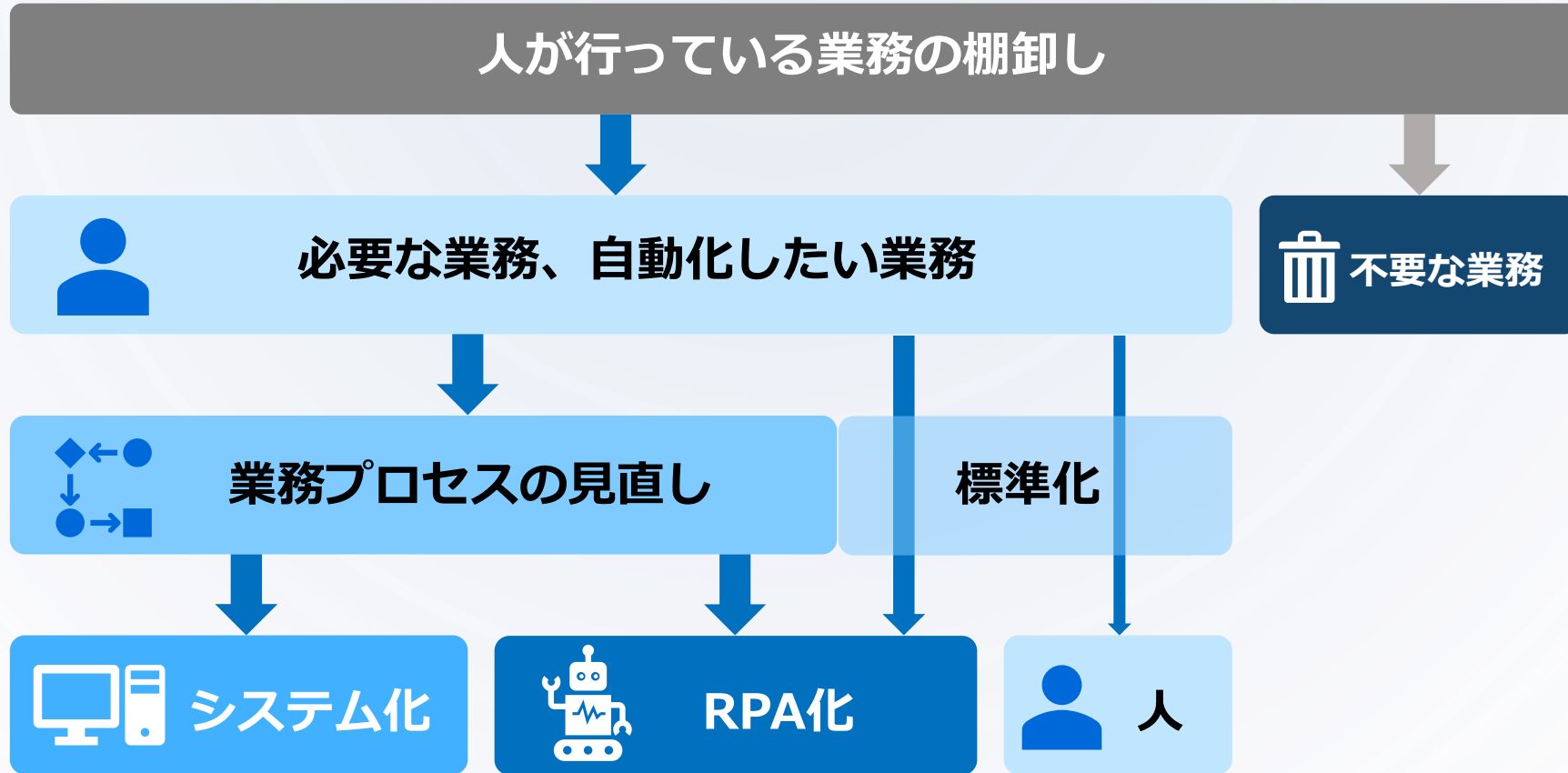
RPA導入体制支援

業務プロセス改善も視野に入れた、自動化対象業務の選定支援

機能・運用・サービスで選ばれているRPA

RPA、成功の秘訣

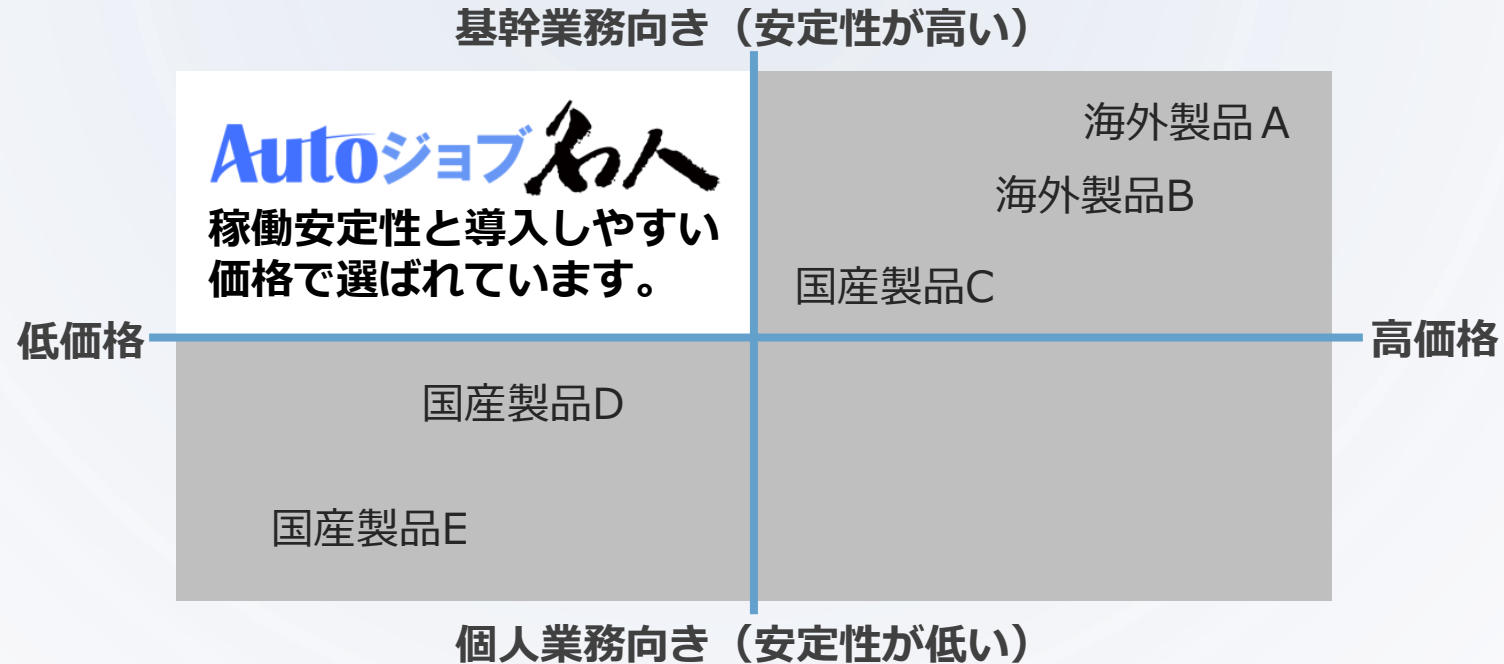
業務プロセスの改善とRPA対象業務の選定



名人ソリューション紹介

RPA名人ソリューション

画面操作系・汎用型RPA（一般的なRPA）



メール業務特化型RPA（当社独自カテゴリ）

Autoメール名人

RPA製品で唯一メーカーを搭載。
対象メールの特定や添付ファイルの操作など
メールに関する様々な操作が確実に行えます。

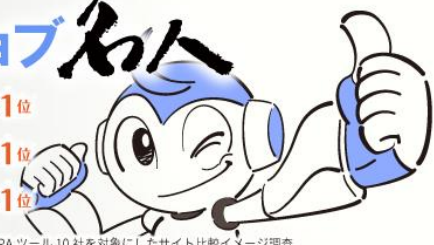
Autoジョブ名人

働き方改革のRPAは **Autoジョブ名人**

サイト比較
イメージ調査
3冠獲得!

ITベンダに聞いた中小企業に勤めたいRPA^{※1} **第1位**
アフターサポートの手厚さ^{※2} **第1位**
コストパフォーマンス^{※2} **第1位**

調査方法: インターネット調査 調査期間: 2020年2月14日~18日 調査概要: RPAツール10社を対象にしたサイト比較イメージ調査
調査対象: (※1) 全国の20代~50代の男女 (ITベンダ対象) 1031名 / (※2) 全国の20代~50代の男女 1159名 アンケートモニター提供元: ゼネラルリサーチ



1 複雑な業務でも開発・運用しやすいツール

- 充実した開発補助機能
- 充実した運用機能

2 業務自動化の安定稼働を実現

- 確実な操作を実現する機能
- イレギュラー対応も充実

3 導入しやすい価格とサポート体制

Autoメール名人

Autoメール名人は他のRPAと何が違うのですか？

一般的なRPAは既存のアプリケーション、例えばメールの場合Outlookなどの画面を操作して自動化しますが、Autoメール名人はメーラー機能を内蔵しています。だから自動化対象メールの特定や、添付ファイルの操作の安定性に優れているのです。

1 メール処理を確実に自動化

- 汎用RPAでは困難な処理も自動化

2 添付ファイル取り扱いも自由自在

- 圧縮、展開、パスワード対応
- データ変換機能を搭載

3 スケジュール機能搭載

導入支援サービス（カスタマーサクセスプラン）

RPA導入はゴールではない！使いこなして効果を出す

①導入初期～半年
開発本数：10本
開発人員：1～2名
自動化部署：1～2

②導入半年～1年目
開発本数：20本
開発人員：2～3名
自動化部署：2～3

③1年目～2年目
開発本数：40本
開発人員：3～名
自動化部署：4～

	①導入初期～半年	②半年～1年	③1年目以降～2年目
最終目標	2年後に自動化が当たり前の社内文化を実現		
期間の役割	習熟期間（土台づくり）	追加開発&意識改革準備	社内展開&定着
サクセスプラン役割	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクトを進捗させる ➤ 途中でつまづかせない ➤ 目的を途中で見失わないよう、サポートする 		
e-learningの役割	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 基礎知識の取得 ➤ 反復学習 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 開発者増員時の基礎知識習得 	
個別QA会	自社業務の自動化における「難しい」や「うまくできない」を解決		
モデル業務の開発支援	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自動化可能な業務洗い出しの練習 ➤ 別部署への展開の際のピックアップ方法の練習 		

導入検討前にもっとRPAを知りたい時は

RPAの理解を深め、活用のヒント満載 ▶ [RPA mook \(アールピーエームック\)](https://www.usknet.com/rpa/)
<https://www.usknet.com/rpa/>


業務改善の相談も、製品のデモも ▶ [オンライン相談](https://www.usknet.com/remote/)
<https://www.usknet.com/remote/>

トライアル期間でも、サポートがっちり安心 ▶ [RPA無料トライアル](https://www.usknet.com/rpa/rpa_service/autojob/trial/)
https://www.usknet.com/rpa/rpa_service/autojob/trial/

他にはない、RPAのトライアルをご存知ですか。
成功体験までついてくる「名人」のRPA無料トライアル

導入実績 1,300社超	継続率* 98%	トライアル ゼロ円!
-----------------	-------------	---------------

本気のトライアル申込はこちら ▶



* RPA導入後、1年以上継続してご利用いただいている割合

ご清聴ありがとうございました。

DXにつながる業務改善をぜひ一緒に取り組んでいきましょう！
お問合せはお気軽にこちらのフォームからどうぞ

↓↓↓

[お問合せ（Digital Worldを見て、とご記入ください）](#)

ユーザックシステム株式会社

東京本社

〒104-0033
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

<http://www.usknet.com>