



RPA 導入事例

複雑業務の時間削減を 早期に実現した「逆転の発想」

～RPA 導入、成功のヒント～

株式会社セルート



ソリューション RPA 製品名 Auto ジョブ名人 業種 サービス

Company Profile



株式会社セルート

代表者名 : 代表取締役 高木 恵理
 所在地 : 〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-31-18 高田馬場センタービル 2 階
 設立 : 1984 年 11 月 28 日
 資本金 : 5,000 万円
 Web サイト : <https://www.saroute.co.jp/>
 事業内容 : オートバイ、軽四輪による緊急輸送事業、物流トータルコーディネート事業、
 メディカルサポート事業、人材コンサルティング事業

RPA 導入には越えなければならない、いくつかの壁がある。たとえば、「どの業務から採用すれば良いのか」、「導入を進めるにあたりどのような社内体制が良いのか」、「ツール選定はどうすべきか」、「サーバ型にすべきか、クラウド型にすべきか」——などだ。こうした課題に多くの企業がつまずく中、管理業務で RPA を導入し、早々に成果を上げたバイク便で知られるセルートの RPA 導入事例には、成功のヒントが隠されている。同社 常務取締役の杉浦晶子氏に、RPA の対象業務の見極め方から導入後の運用まで、RPA 導入の各プロセスにおけるポイントを聞いた。

注文増に比例して、増え続ける「受発注業務」

1984 年に設立したセルートは、バイク便事業で知られている輸配送のプロフェッショナルだ。バイク便だけでなく、軽四輪車での配送のほか、自転車配送などを展開している。また、配送業務にとどまらず、配達員手配のためのクラウドソーシングアプリケーション『DIAq (ダイヤク)』を自社開発しており、フードデリバリーサービスなどの企業による活用事例も増えているという。

加えて 1995 年からメディカル・バイオ関連輸送事業を開始し、治験中の医薬品や細胞・皮膚といった生体組織の運送・保管をはじめ、一般的な輸配送業者には真似できない強みを持ち、現在の新型コロナ禍では PCR 検体の輸送などで社会貢献も果たしている。

そうした同社だが、輸配送の注文を受けるごとに増える「受発注情報の処理業務」に大きな課題を感じていた。この業務をいかに効率化するか、それが RPA 導入を検討しはじめたキッカケだったという。

■ 複雑業務の時間削減を早期に実現した「逆転の発想」とは？

セルートでは、顧客からの輸配送の注文処理を経理グループが担当している。これが複雑で手作業が多いため、その効率化が喫緊の課題となっていた。そこで浮上したのが、RPA 導入という選択肢だ。

セルート 常務取締役 杉浦晶子氏は、「RPA 導入は、基幹システムを作り込んで対応するより手軽であり、なおかつ基幹システムだけで完結しない作業にも向くのではないかと考え、検討を開始しました」と語る。



まずは、RPA を導入することになった経理グループの業務を詳しく見ていこう。

経理グループには、輸配送に関わるあらゆる伝票が集まってくる。こうした伝票処理を一挙に引き受ける経理グループでは、輸配送の注文者に対する請求処理に加え、配送業務の業務委託者などに関わる支払いなどを行っている。

処理の仕組みは複雑で、たとえば「定期便の場合は、配送自体は毎日行うが請求書上は 1 件として請求する」、「配送員の運行管理データとしてのみ利用するため、請求処理せずデータを残す」など、あらゆるパターンに応じて、各伝票を請求処理に回すか、売上処理で終了するか、支払処理につなげるかなどをスタッフが 1 件 1 件仕分けしていた。

また、業務が属人化しており、なかなか生産性が向上しないという状況があったのだ。

このように、配送後の受発注データ処理にはさまざまな処理パターンがあるため、基幹システムでの自動化は難しい。一般的に、複雑な業務の効率化を検討する場合、顧客情報の共通化と作業のマニュアル化を図り、属人性を排除する方向で検討する組織が多い。だがセルートではそうしなかった。

杉浦氏は、「当初はマニュアル化も考えましたが、時間がかかります。それならば判断の部分だけ人が受け持ち、その後の作業は RPA が行うことにすれば、早期に時間削減が実現すると考えました」と振り返る。まさに逆転の発想である。

判断は人（場合によっては AI）、作業はロボットと割り切るのが RPA 導入成功の 1 つのパターンのようだ。

■ 「導入月に元が取れた」と語る、セルートの RPA 導入プロセス

RPA の導入で、業務は具体的にどのように変化したのか。以前は配送伝票と基幹システム上の入力データを突き合わせ、情報に差異がある場合は修正をしていた。しかし、修正作業はほとんど発生しないため、単に「OK ボタン」をクリックするだけの作業になることも多い。

そこで基幹システムから出力したデータを Excel シートに展開し、人が見て差異のない（修正作業が発生しない）データ

の一覧をまとめる。その後、RPA には Excel シート上の該当データを開き、ひたすら OK ボタンをクリックする作業をこなしてもらい、それ以外のデータは従来通り担当者が仕分けする形をとった。

同社の RPA 導入は 2020 年 7 月からであり、(2020 年 12 月取材時点では) まだ 5 カ月が経過したばかりだ。しかし、当初目論んでいた成果は既に出ているという。

現在稼働中のロボット 3 体の成果として、11 月末までの全配送件数 18 万 7595 件に対し、ロボットが処理した件数が 2 万 72 件。ロボットが処理した割合 (ロボ割合、ロボ率) は、当初目標 10% を超えているほか、削減時間は月当たり 66.9 時間に上る。人件費に換算すると、導入したユーザックシステムの RPA ツール「Auto ジョブ名人」のライセンス価格を十分回収できる金額になる。

杉浦氏は、「2020 年度中 (2021 年 3 月末まで) にロボ率 15% を達成するように現場には指示を出しています」と目標を示す。

同社の RPA 導入から最初の 5 カ月のうち、2 カ月間はトライアル (無料お試し) 期間であり、有償利用が開始されたのは 9 月からだ。同社は 7 月の段階でロボ率 10% を達成しており、つまり正式導入前から「元が取れていた」ことになるのだ。

どうしてこれほど早い段階で成果を出せたのだろうか。その秘密は導入の進め方にあった。

■ どのように自社に合った RPA を選定すべきか

前述した通り、セルートでは 1 年前から RPA 導入の検討自体は進めていた。

はじめは、杉浦氏を含む数名の担当で RPA の調査を開始した。杉浦氏は、「当時の RPA に対しては、定型業務の自動化ができるツールという程度の認識でした。そこでベンダーのハンズオンセミナーに参加して、実際に操作しながら RPA とは何かを知ることから始めたのです」と話す。

最初は自社サーバ内に RPA を導入する「サーバ型」の製品から調査した。すぐに分かったのは、サーバ型製品は高価なことである。導入しても利用されないと大きな無駄遣いとなってしまう。また、サーバ運用が必要になるので、自社の情報システム部の負荷になる。将来的なことは分からないが、初期導入でサーバ型はリスクが大きいと判断した。

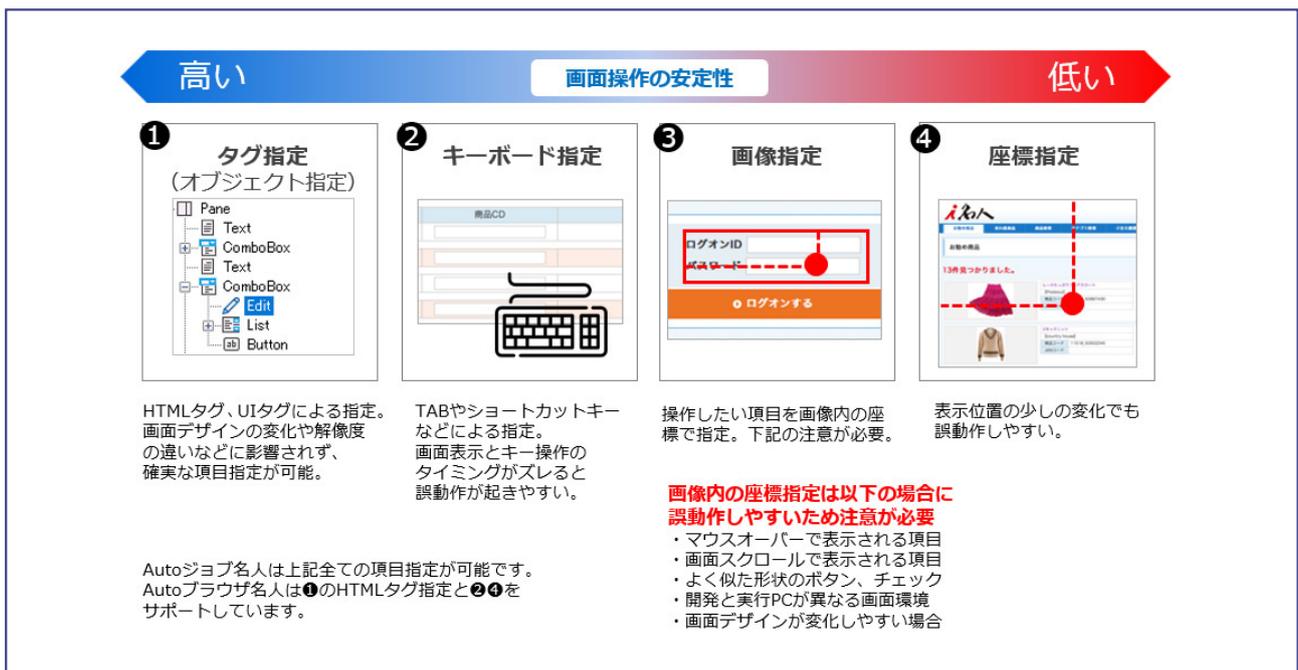
次に検討したのが「クラウド型」の製品である。クラウドサーバー上で活用するクラウド型の RPA は、一般的に Web 経由でロボットを使用し、Web ブラウザ上での作業を自動化するタイプとなっている。このクラウド型については、数種類の製品を比較して、すぐに断念した。その理由は次の 2 つだ。まず、自社の基幹システムが Windows アプリケーションを



セルート 常務取締役 杉浦晶子氏

利用しており、クラウド型の RPA では動作しないため。次に、顧客の個人情報をクラウドに預けることへのリスクやセキュリティ面を懸念したためだった。

RPA ロボットに操作を覚えさせる方式としては、「タグ解析」と「画像解析」の大きく 2 種類がある。タグ解析では基本的に操作エラーが起こらないが、画像解析では動作環境によって操作エラーが起こる確率が高い。経理業務にエラーは許されないためタグ解析が必要だが、クラウド型の製品は Web アプリケーションのタグ解析はできても、Windows アプリケーションのタグ解析ができないのだ。そのため、クラウド型の製品は選択肢から外れたのだった。



RPA に作業を覚えさせる方法は「タグ指定」「キーボード指定」「画像指定」「座標指定」の 4 種類に分けることができる

最後に検討したのが、インストールした PC 上で稼働するデスクトップ型の製品だった。サーバ型製品のデスクトップ版も含め、いくつかの製品とベンダーを比較した。検討を重ねた結果、下記の理由によりユーザックシステムの「Auto ジョブ名人」に決定したのだ。

セルートがユーザックシステムの「Auto ジョブ名人」を選んだ主な理由

- Windows アプリケーションのタグ解析ができる
- 操作学習方式がフローチャート型でなくスクリプト型である（フローチャート型は作るのは簡単だが、保守が難しい）
- 個人情報を預けないので、リスクやセキュリティ面で安心できる
- 自社の使い方から考えてリーズナブルな価格である
- 困った時の問い合わせ先が製品を開発した企業になるため、「柔軟に対応してくれる」

価格面について補足すると、前述したように経理伝票処理に関しては、当初 10%のロボ率で 65 時間程度の時間削減ができれば良いという具体的な目標があった。それで削減できる人件費より価格が下回れば、導入対象になった。

さて、なぜセルートが早期に成果を出せたのかという問いに対する答えを述べよう。それは、ほかの製品を調査しながら RPA の使い方についても習熟していったからだ。

杉浦氏によれば、RPA の使い方にはいくつかのパターンはあるが、同じパターン内では似通っており、1 つ学べば応用が利くのだという。Auto ジョブ名人に関しても、使い方を理解するまで時間はかからず、トライアル期間が始まってすぐにロボット開発に着手することができた。

■ 自分たちのチームの成果につながるものがモチベーションとなる

トライアル期間が 2 カ月あったことも、Auto ジョブ名人に決めた大きな理由の 1 つだ。杉浦氏は、「トライアル期間が 1 カ月では短い。2 カ月あればいろいろなことができます」と話す。

開発方法はすぐに分かったので、トライアル期間の大半をロボット開発・保守のルール作りに費やすことができた。また、スクリプトの書き方のルール、命名ルール、採番ルールなど細かいルールもトライアルの段階でしっかり設定でき、ロボット化する業務選定のプロセスと選定ルールもスムーズに決められたという。

ロボットの開発は、情報システム部門ではなく、現場のスタッフが兼業で行っており、現時点では経理グループが担っている。「現在、東京と大阪に 1 人ずつ開発担当者がいます。Excel のマクロを組める程度のスキルがあり、作ることが好きな人をお願いしています。現場スタッフに任命したのは、自分たちのチームの成果につながるものが開発のモチベーションになると考えたからです」(杉浦氏)。

将来的に全社展開した場合も、各事業部に開発を任せたいが、まずは開発要望件数を見ての検討を予定している。

■ 開発担当者は「ユーザックのサポートは満点」と評価

ユーザックのサポートについてまとめておこう。製品選定時の決め手の 1 つとなった「スピーディーな対応」については、「営業担当の方を最初は技術講座のインストラクターだと勘違いしていました。それくらい製品に詳しく、ほとんどの問い合わせに即答してくれました。『営業なので良く分かりません。技術的なことは開発に』と言わないことに好感を覚えました」と杉浦氏は振り返る。

スクリプト開発担当者は、「ユーザックのサポートは満点」と評価しているという。「Auto ジョブ名人には、メールに CSV ファイルを添付する際、自動的にメール本文のテキストにしてしまうという不具合がありました。問い合わせたところ、数時間後に設定ファイルが送られてきて不具合は解消しました」(開発担当者の声)。

また、開発者向けのスキルアップ講座がオンラインで提供されている。これも情報が充実しているとセルートでは好評だ。講座だけではなく、個別の「お悩み相談」も用意されており、回答が丁寧だという。

RPA 導入を検討する組織に対して、杉浦氏は、「RPA は万能ではありません。Excel のマクロでできるようなところは、それと組み合わせて自動化を実現していくのがいいと思います。また、現場が自分たちの問題を解決するために導入するのが望ましい。社長が『RPA というのが流行っているらしいから、うちでも導入を検討しなさい』という会社では、なかなか成功しないでしょう」と、現場が主体的に導入を推進する重要性を強調する。

また、「最終的にはグループ会社にも展開していきたいですが、まず経理グループでしっかり実績を作り、経営管理本部から少しずつ各事業部へアピールしていきます。開発できる人も増やしていきたい」と杉浦氏は今後の抱負を語った。

※本事例は、2021年1月15日にビジネス+ITに掲載された記事を編集したものです。

Autoジョブ名人

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

業務効率を上げたい、働く人の環境と業務を改善したい。

Autoジョブ名人はブラウザからWindowsアプリ、Excel操作まで、あらゆるパソコン操作を確実に自動化します。

シナリオが作成しやすく、分岐や例外処理なども柔軟に対応することができます。

独自のスケジュール実行機能やメール通知など、運用管理も充実しています。





<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