Retail

【小売業界向け】RPAから始めるDX推進ガイド

DX GUIDE BOOK

© OPEN, Inc. All rights reserved.

VINX

本資料は、流通・小売業を中心に
RPA導入支援を実施しているパートナー企業の
株式会社ヴィンクス監修のもと、
RPAテクノロジーズで作成した資料となります 。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

業界の特徴

小売業界のいま

インターネットの台頭によるネットショップやECサイトの成長で、

小売業は大きな変化に直面しています。

トレンドサイクルが加速し、モノの「所有」から「共有」に変化したことで

「モノが売れない時代」と称されることが少なくありません。

消費者のニーズに応えるため、リアルタイムで正確な在庫管理や

その為のEC・店舗間での連携、各種情報の正確な管理が必要とされています。

また、需要の動向を把握して、それにあわせた発注業務を行うことも求められています。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

業界の課題

1 目まぐるしく変化する消費者ニーズへの対応

消費者が収集できる情報量が急増したことで、流行のサイクルがどんどん短くなり
人気商品がすぐに廃れ、市場から消え去るため、的確にニーズをつかむ必要がある。

2 データ入力など膨大なノンコア業務の処理

働き方改革による労働環境の変化や慢性的な人手不足により、
限られたリソースの中で大量の業務を処理する必要がある。
また、長時間労働が常態化しており、本来やるべき業務ができていない。

3 リアル店舗のショールーム化

店舗で商品仕様を確認したうえで、ネットで安い商品を探すようになったため、
競合他社に奪われてしまう可能性が大きくなったため、常に情報収集が必要に。

NEWS

・新型コロナウイルスによる実 店舗への打撃と巣ごもり需要
・ライブ配信型ネットショッピング(ライブコマース)の台頭　　など

© OPEN, Inc. All rights reserved.

課題を解決するためにはDX化が必要

競争が激化する小売業界では
DXによる競争力の向上が重要です

1 迅速な消費者ニーズへの対応

データ分析や予測を活用し、消費者ニーズを的確に把握することが可能です。
変化する市場トレンドや消費者の嗜好を素早く把握し、BIツール等でデータ分析することで、
市場の需要予測や顧客行動パターンがわかり、データを元にした意思決定による迅速なサービス提供も可能です。

2 効率的な業務処理と生産性向上

データ入力や膨大なノンコア業務の自動化が実現できます。
人手不足や長時間労働の問題を解消し、本来の業務に集中できる環境を整えることが可能です。

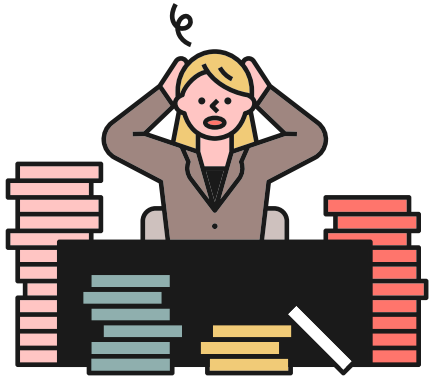
3 オムニチャネル戦略の実現

リアル店舗とオンラインショッピングの融合を図ることができます。
デジタル技術による顧客体験の向上や、リアル店舗とのシームレスな情報共有が可能となり、
店舗で確認した商品を、スムーズにネットで探せることで、競合に奪われるリスクが軽減されます。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

DX化をしたいけれど

DX・デジタル化における課題



何から手をつければいいのか
分からない

どんなツールがいいのか
分からない

成果がなかなか出ない

DXの推進には、進めていくためのビジョンと戦略が重要にも関わらず、
多くの企業はそれを明確にせずに進めてしまう傾向があります。
また、成功させるためにはプロジェクトマネジメントやデジタル技術の専門知識が必要であるため、
社内でまかなうことが難しく、外部ベンダーにアウトソースすることが多いのが現状です。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

そもそもDXって何？

組織やプロセスを革新するために
デジタル技術を活用する取り組みのこと

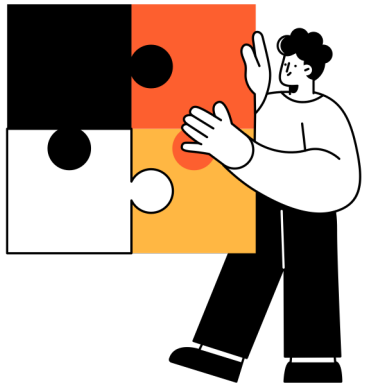
DXを表す3つの要素

【デジタル化】

アナログなデータやプロセスを、デジタルに変換していくことで、情報の取得や処理が迅速化され、かつ、ヒューマンエラーのリスクも低減していくことができます。

【データの活用】

データの収集・分析やAIを活用することで、ビジネスの傾向や顧客の行動パターンを把握し、的確な意思決定や予測を行うことが可能になります。



【アジャイル性】

ビジネス環境の変化に迅速かつ効果的に対応することが求められる現代において、アジャイルな開発手法による素早い対応や柔軟性は重要な要素となります。

従来の方法を見直し、デジタル技術を駆使することで
効率化やイノベーションの実現が可能となります。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

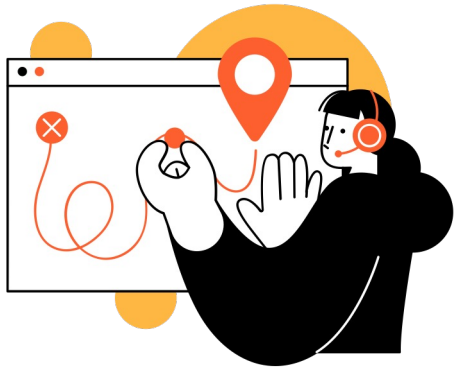
RPAがDX推進の中でどう役に立つのか（課題解決につながるのか）

パソコンを使った事務作業などを効率化してくれるソフトウェアのロボットのこと

DXにおけるRPAの役割

【作業の自動化】

決まった手順の作業を自動化できます。ルーティン作業をソフトウェアロボットが代替することで、作業の正確性と効率性を向上させつつ、人の作業負担を軽減します。



【既存システムとの連携】

既存のシステムを連携することができます。異なるシステム間のデータ処理を手軽に行え、データの一元管理や業務プロセスのシームレスな実行を可能にします。

【スケーラビリティと柔軟性】

スケーラビリティと柔軟性に優れています。複数のロボットによって、大量の作業を処理することができ、新しいルールの追加などによる変更も、簡単・迅速に対応できます。

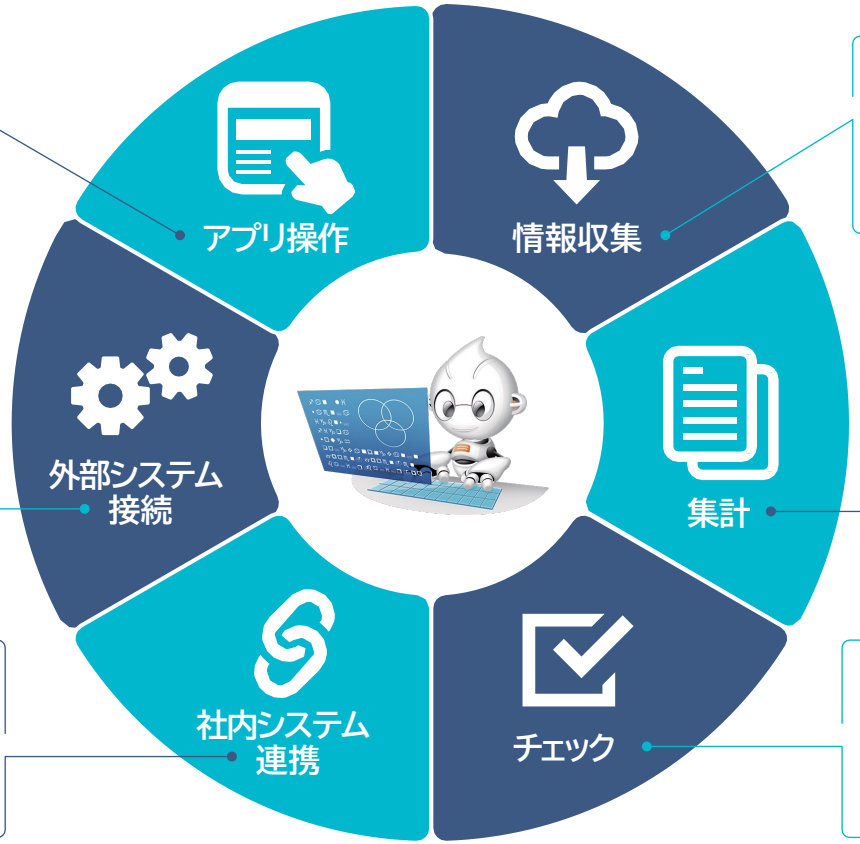
RPAならローコードでの開発ができるため、エンジニア以外の担当者でも扱うことが可能です。
それにより、社内のさまざまな業務改善や効率化を、それぞれのチームごとで進めることができるようになり、
DX化のスモールスタートに大きく貢献することができます。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

RPAができること

お使いのアプリケーションを操作させることができます。
- ワークフロー実行
- メール送付
- 特 定条件での検索

Web等に掲載されている情報を集めることができます。
- 競合価格調査
- 株価調査
- イントラ上の更新情報調査



社外のシステムに接続し、連携・操作することができます。
- EDIとの連携
- 金融機関のWebバンキング操作
- 親会社と子会社でシステム情報を連携

情報を集め、加工・整理までさせることができます。
- 報告数値の集計・レポート化
- 複数ファイルの統合加工

別々で作られたシステム同士をつなげることができます。
- システムへのデータ転記・読取
- 基幹システムとフロントシステムの連携

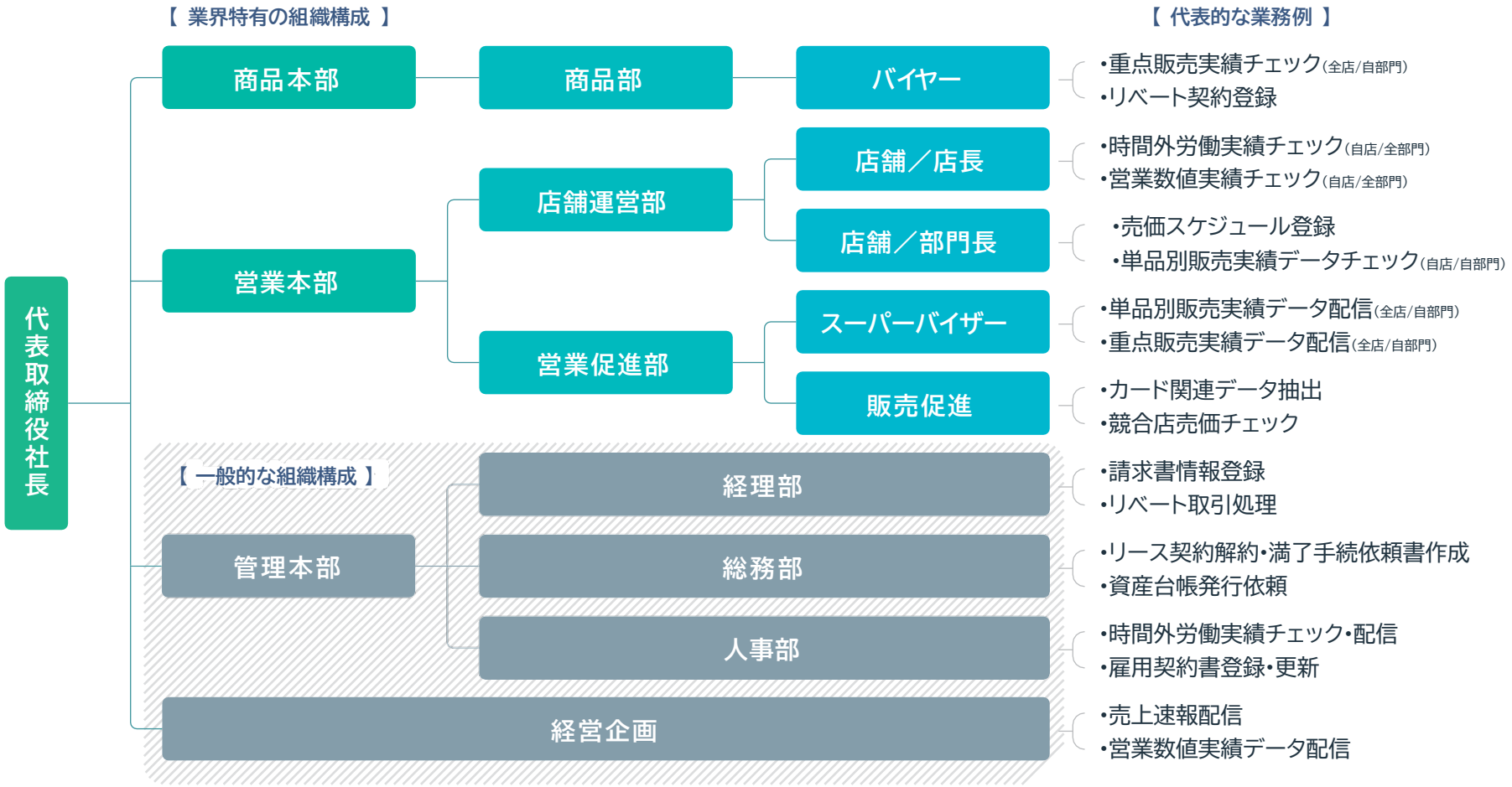
ミスやヌケモレなくチェックさせることができます。
- 異常値チェック
- 社内ルールに反した記載のチェック

小売業のお客様においても、多くの業務自動化を実現します。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でRPAができること（1/2）

業界特有の「商品本部」や「営業本部」の業務もRPAで効率化することができます。



© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でRPAができること（2/2）

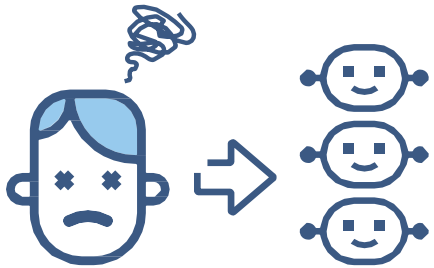
店舗で働く従業員の業務効率化にも貢献することが可能です。

【 組織構成 】	【 代表的な業務例 】	【 RPAによる効率化例 】
バイヤー	•重点販売実績チェック(全店/自部門)	重点販売商品の販売実績データ(RPAで配信)をチェックして、商品・販売計画を作成する
	•リベート契約登録	取引先から受領したリベート契約の情報を、リベート管理システムへ登録する
店舗／店長	•時間外労働実績チェック(自店/全部門)	従業員の時間外労働時間(RPAで配信)をチェックし、部門担当者へ人員計画の見直しを指示する
	•営業数値実績チェック(自店/全部門)	前日までの月度累計営業数値実績データ(RPAで配信)を取得し、部門担当者へ販売計画の見直し指示をする
店舗／部門長	•売価スケジュール登録	売価管理システムで、販促計画に基づいたスケジュール売価を登録する
	•単品別販売実績データチェック(自店/自部門)	カテゴリ別単品販売実績データ(RPAで配信)をチェックして、販売計画を修正する
スーパーバイザー	•単品別販売実績データ配信(全店/自部門)	販売実績管理システムから、カテゴリ別単品販売実績データを取得し、集計して社内共有フォルダへ投稿する
	•重点販売実績データ配信(全店/自部門)	販売実績管理システムから、重点販売商品の販売実績データを取得し、集計して社内共有フォルダへ投稿する
販売促進	•カード関連データ抽出	カード会員管理システムから、顧客情報データを取得し、集計する
	•競合店売価チェック	競合各社のWebサイトから、定番商品の価格を取得し、集計する
経理部	•請求書情報登録	取引先から受領した請求書を、会計システムへ登録する
	•リベート取引処理	入金を確認できたリベート契約書情報を、リベート管理システムへ登録・確定する
総務部	•リース契約解約・満了手続依頼書作成	リース会社への解約・満了に伴う、手続き依頼資料を作成する
	•資産台帳発行依頼	資産管理システムから、固定資産・リース資産の台帳を出力する
人事部	•時間外労働実績チェック・配信	勤怠管理システムから、勤務実績データを取得し、36協定違反チェックをして管理職へメール配信する
	•雇用契約書登録・更新	時間給制従業員の契約書を、勤怠管理システムへ新規登録、更新をする
経営企画	•売上速報配信	売上管理システムから、前日の売上実績データを取得し、役員へメール配信する
	•営業数値実績データ配信	営業数値管理システムから、前日までの月度累計実績データを取得し、集計をして管理職へメール配信する

© OPEN, Inc. All rights reserved.

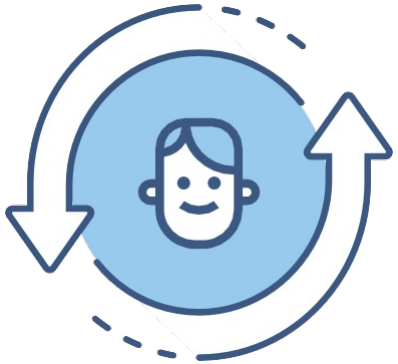
RPA導入の効果

改善意識の醸成から小売業の成長へ



ストレス軽減

・定型業務からの解放
・土日対応の代行



業務の標準化

・業務プロセスの標準化
・個人から組織への転換

小売業の変革

・小売業としての成長

他にも様々な業務効果が見込めます。

リードタイム短縮 ／ 単純ミスの削減 ／ ペーパーレス化 など

出典：株式会社ヴィンクス「小売業の業務改革を実現するRPAの実態解説」

© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界での
RPA活用事例

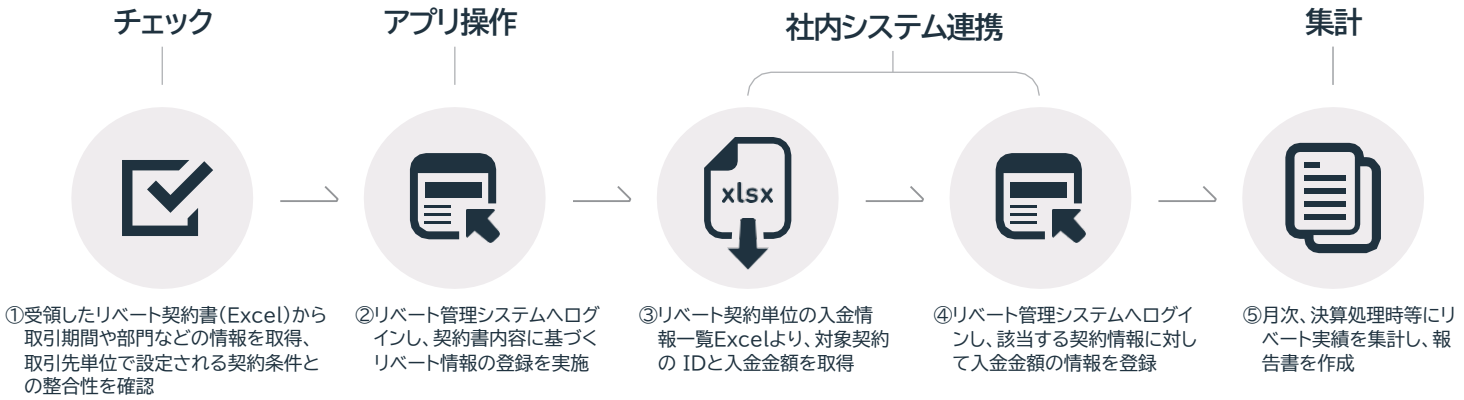
© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でのRPA活用事例 ①

商品部/経理部

リベート管理業務

取引先から受領したリベート契約書情報の登録や、入金情報の登録・実績報告書の作成を行う



Before

契約内容は、取引先や商品によって千差万別であるため、契約条件に対するチェック作業が複雑であり、大幅に時間がかかっていた。各取引先を担当するチームや担当バイヤーによって、手順のバラツキがあり、属人化した業務プロセスが課題となっていた。また、リベートの回収は通常の請求処理と違い、各取引先によってリベートが支払われるタイミングが異なるが、多くが月末に集中するため、その他の月締め処理と並行して行う必要があった。

After

取引先毎の契約条件、チェック要件を整理することで、一連のチェック作業をロボットに代行させることができた。ロボットが自動で処理するため、標準化されたプロセスで、業務を早く正確に行えるようになったことは勿論、バイヤーは本業務にかけていた時間を販売データの分析や商品戦略立案などの創造的な業務に充てることが可能になり、経理担当は繁忙期の負荷軽減につながった。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でのRPA活用事例 ②

スーパーバイザー

重点販売実績データ配信(全店/自部門)

販売実績管理システムから重点販売商品の販売実績データを取得し、集計して社内共有フォルダへ投稿する

アプリ操作

①バイヤーが作成した売場展開計画書(Excel)から重点販売商品のJANコードを取得
※品目数分同じ処理を繰り返し行う

②販売管理システムへログイン

③期間(週初~前日)、対象店舗(全店)JANコードを指定し、販売実績データ(csv)をダウンロード
※品目数分同じ処理を繰り返し行う

集計

④ダウンロードした複数の販売実績データ(csv)を重点販売商品実績一覧表(Excel)に集約する

チェック

⑤売上上位・下位店舗の行に印をつけるなど、フラグとなる情報を付加

社内システム連携

⑥チェック済の重点販売商品実績一覧表(Excel)を、社内共有フォルダへ投稿する

Before

重点販売商品が複数あるため、繰り返し対象となる商品の販売実績データを取得する必要があった。特に毎週月曜日の午前中などは、同様の作業を複数名で実施していることから、システムのレスポンスが悪く、データ抽出に時間を要した。さらに、取得した複数の販売実績データを集約する作業も複雑であり、販売実績一覧に基づく週次の報告レポートを作成する上でも、提出期限までに数字の情報を埋めることに注力する状況であった。

After

販売実績一覧の数値情報を取得するための作業である、データ抽出、集計、チェックをロボットに代行させることで、販売実績一覧表の定型項目を自動的に作成させることができるようになった。担当するエリアや商品カテゴリ毎に実施していた作業も、朝出社するまでの時間のうちに、全てロボットが代行してくれるため、担当者は販売実績一覧の作成に終始するのではなく、予実の進捗を評価・分析し、今後の対策の立案にシフトすることができるようになった。

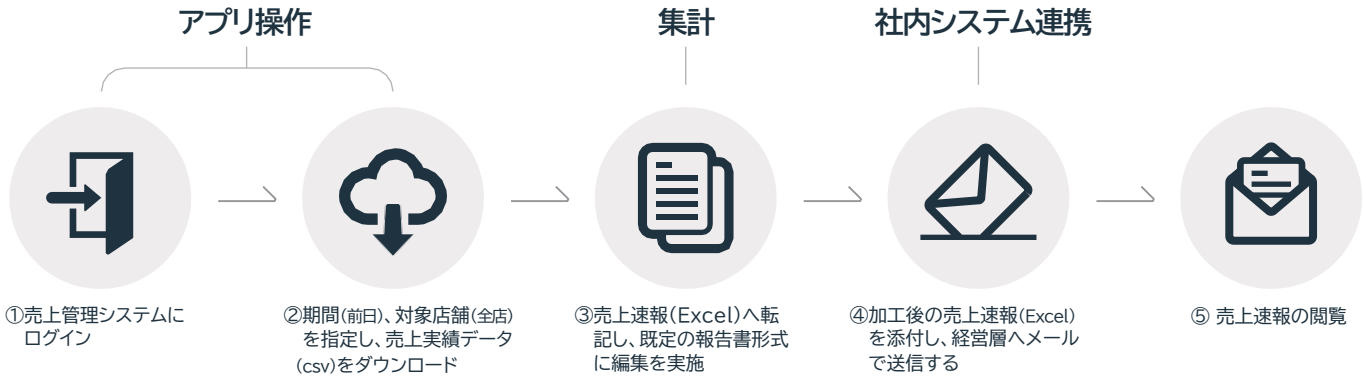
© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でのRPA活用事例 ③

経営企画

売上速報配信

売上管理システムから前日の売上実績データを取得し、経営層へメール配信する



Before

タイムリーな情報連携と簡便な確認を重視し、携帯メールに対してデータを配信するPush型の運用を前提に考え、また1回当たりの作業時間がごく短時間で済むことから、当番制による人力の作業を前提としていた。結果として土日祝日もこの作業のための当番があり、また定刻になると欠かさずこの作業を実施しないといけないという担当者への時間的制約が生じる状態であった。

After

速報データの作成と経営層へのメール配信に関わる一連の動作をロボットに代行させることで、特定の担当者による人力の作業を解消することができた。1日数分の作業でも、日々繰り返し実施する単純な業務、休日対応の必要性があるもの、時間的制約のあるものは担当者への精神的な負荷が高い業務であることが再認識され、働き方の見直しにつながった。

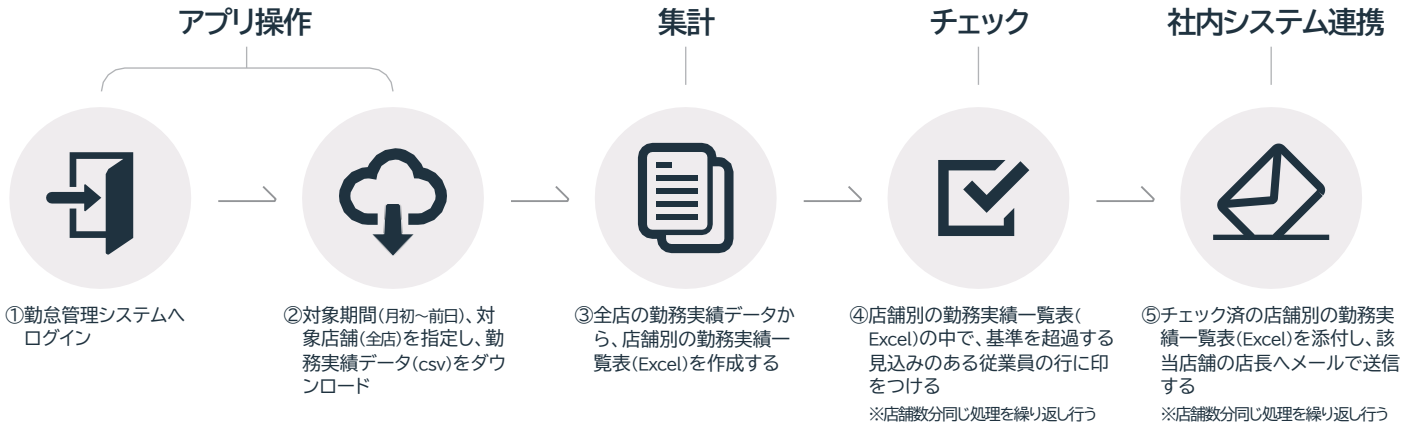
© OPEN, Inc. All rights reserved.

小売業界でのRPA活用事例 ④

人事

時間外労働時間実績チェック・配信

勤怠管理システムから勤務実績データを取得し、36協定違反チェックをして管理職へメール配信する



Before

勤怠管理システムでは、従業員の勤怠実績を確認することはできるが、基準超過見込みがあるかどうかの判断など、細かなチェック作業については、人が定期的にモニタリングするしかなかった。本社スタッフが全従業員の勤怠実績をチェックすることは頻度に限界があり、また各店舗へ個人単位の情報を案内することも非常に煩雑な作業となっていた。一方で、店舗毎に責任者が実施することも徹底が困難であった。

After

勤怠管理システムの操作、勤務実績の集計、基準超過見込のチェック、店舗への配信と一連の動作をロボットに代行させることで、パート・アルバイトを含む全従業員の勤怠実績をタイムリーにモニタリングできるようになった。本社スタッフは最適なタイミングでチェックを行い、店舗へ情報を配信することが出来、店舗ではチェック結果の確認以外の時間を売り場運営の時間に充てることが出来るようになった。

© OPEN, Inc. All rights reserved.

RPAユーザーの声 ［株式会社マツキヨココカラ＆カンパニー］

株式会社マツキヨココカラ＆カンパニー（公式サイト：matsumotokiyoshi-hd.co.jp）

現場課題 導入前から各部署へのヒアリングで100以上の業務が候補に

マツキヨココカラ＆カンパニーではデジタル戦略の一環で、働き方改革を実現するツールとして2018年夏からRPAを導入している。当時はまだ流通・小売業でのRPA導入事例が少なかったが、**現場の業務担当者が身近な定例業務を自らRPA化する想定で導入の検討を開始した。**

導入は営業統括本部IT統括部MDシステム課主査の安久澤隆生氏が主導。まず行ったのは、各部署へのRPAで代替できる業務のヒアリングだ。「現場からはすぐに100以上の業務が上がりました。その後の社内説明会でも初回で70～80人が参加し、期待値の高さがうかがえました」（安久澤氏）

導入効果 約500種類の対象業務をRPA化、質的なメリットにも注力

同社が**これまでにRPA化した業務は約500種類**にのぼり、現場担当者の早朝対応からの解放、繁忙期の負担軽減などの効果があった。**創出した時間は年間2万9,000人時にも及ぶ。**

「私はこの創出時間を『ご利益』と呼んでいます。当初はご利益の時間を確認しながら進めていましたが、運用が進むにつれてそうした定量的なもの以外にも大きな効果があることがわかってきました」（安久澤氏）

たとえば、1週間に5分だけの作業にロボットを1体使っているケース。費用対効果の面で疑問に感じ、作成した担当者に聞いたところ、担当者はそれまで当該作業のために金曜日に休みを取れなかったという。「数字だけでは見えない、質的なメリットがあるのだと気づきました。現場の担当者が個人の裁量で作るからこそ、こうしたロボットの使い方が見出せたと感じます」（安久澤氏）

株式会社
マツキヨココカラ＆カンパニー
BizRobo!導入
インタビュー事例

全文はこちらから

rpa-technologies.com/case/case055/

© OPEN, Inc. All rights reserved.

RPAユーザーの声 ［株式会社カインズ］

株式会社カインズ（公式サイト：cainz.co.jp/）

現場課題　最新テクノロジーによる業務改革の一環 RPAに着目

同社を含む物販チェーン6社などで構成する「ベイシアグループ」は、共通化された基幹システムを運用する情報システム部門を持つ。ただ一方、各社はそれぞれ変化の激しい事業環境に直面しており、**最新テクノロジーを活用した施策を迅速かつ主体的に進められる体制も必要としていた。**

このためカインズは2018年「業務インフラ改革本部」を設置。システムの機能再配置も視野に入れた業務フローの再構築を構想するほか、足下では既存のシステムを前提とした業務改善に取り組む。**システム間連携を効率化する具体的手法としてRPAに着目**し、同5月からツールの検討に入った。

導入効果　売価変更の準備期間と作業時間をそろって短縮

ここまでにロボット化で従来の手作業から解放されたリソースは、**1ヶ月あたり500時間相当にのぼる。**

このうち**売価変更作業に投入したロボットは同200時間の余力を創出。**社員のほか臨時スタッフも投入した場合に匹敵する週数千件の処理速度を人手に頼らず達成し、人員確保にかけていた時間も不要となった。結果、単なる効率化にとどまらず「より機動的な価格政策にも対応できる体制」（島田氏）を実現している。

また、BizRobo!の導入を契機に部署内・部署間での業務の流れが可視化され、今後の改革に向けた課題が明らかになりつつある。これは、ロボット作成にあたり仕様書をまとめる過程で業務単位・部署単位の現状把握が進んだほか、社内各所からロボット化要望が集中するITイノベーション推進室で、全社の業務フローを横断的に捉えられるようになったのが理由という。

株式会社カインズ
BizRobo!導入
インタビュー事例

全文はこちらから

rpa-technologies.com/case/case022/

© OPEN, Inc. All rights reserved.

RPAユーザーの声 ［株式会社フェリシモ］

株式会社フェリシモ（公式サイト：felissimo.co.jp/）

現場課題 ITシステム拡大による業務煩雑化＆属人化の解決策

近年、同社では、業務のシステム化が各現場で進んだ結果、複数のITシステムが多数存在し、システム間の連携を人の手で行うなど**「日常的な業務が煩雑化する」という課題が頻出してきたという。属人化した業務にRPAを連携できれば、単純業務の負荷軽減につながり、さらなる業務効率化を期待できるのではないか**。そんな思いから、同社では事業部門が主体となり、RPA導入に向けた全社横断型プロジェクトチームを発足。吉川氏らプロジェクトチームはRPAに関する情報収集・調査を行った後、2018年PoC（プルーフ・オブ・コンセプト）でのBizRobo!トライアル導入を実施した。

導入効果 在庫チェック作業で月40時間を削減更新頻度も向上しロス率も低減

トライアル導入の際、商品カタログの印刷原稿チェックとともに大きな効果を生んだのが、ファッション事業部調達チームにおける**「受注および在庫の管理に関わる業務の効率化」**だった。

「これまで各担当者が行っていた受注数予測のための在庫数確認作業を、すべて自動計測・自動入力できるようにしました。**その結果、1カ月あたり約40時間の作業をなくすことができました。**後にはそのデータを待つ発注担当者がいるため、単純作業とはいえとても重要な仕事です。これまでは担当者が出張などで会社にいられないときは、そのたび誰かにやり方を引き継がなければなりませんでしたが、BizRobo!への代替でその必要がなくなり、仕入先との交渉などに十分な時間を使えるようになったことで調達実績も向上しました」（ファッション事業部・今東 昇吾 氏）

株式会社フェリシモ
BizRobo!導入
インタビュー事例

全文はこちらから

rpa-technologies.com/case/case039/

© OPEN, Inc. All rights reserved.

RPAユーザーの声 ［株式会社飯田］

株式会社飯田（公式サイト：iidagroup.co.jp/）

現場課題 働き方改革実現のための手段として定形業務から創造的な業務へ

システム部兼BPR推進チームのリーダーとして、部門横断型のRPA活用による業務生産性向上を目指す立場にある山本氏はこう話す。「今後、人口減少とともに食品業界の需要が収縮していくなかで、どれだけ付加価値の高いビジネスを創出できるかが競争力のカギとなってきます。しかしながら人材市場は厳しさを増し、従業員も高齢化して仕事の知識やノウハウも属人化が進んでいるのが現実です。こうした背景から、**いかに人材を機動的に活用するかが経営課題となっており、仕事を標準化、自動化できるRPAが課題解決に有効だと考えました**」

導入効果 年間約3,000時間の創出効果 年間1万時間の削減を目指す

デジタルレイバーが担当している業務はグループ内から集約されているものが多く、**現時点で既に年換算での創出効果3,000時間を見込んでいる。**

「これからさらに開発を進め、今年は年間1万時間の創出を目標としています」と山本氏は強調する。

業務中における**従業員の時間の使い方についても、自由度の向上が実感できつつあるという。**

「日々の定形業務から解放されたことで、より付加価値の高い業務に力を注げるという反応はいただいています。さらに、一度仕事の手順書を可視化してロボット化する過程で『そもそもこの仕事は必要なのか？』という根本的な気付きが得られることもポイントです。これまでの仕事のやり方を見直す絶好の機会となっていますね」と山本氏は言う。

株式会社飯田
BizRobo!導入
インタビュー事例

全文はこちらから

rpa-technologies.com/case/case017/

© OPEN, Inc. All rights reserved.

導入までの流れ

ユーザー企業

弊社

自動化業務の洗い出し

同業種の自動化事例の提示

対象業務の優先順位付け、トライアルの進行やスケジュール、サポート等の打ち合わせ

無料トライアルで操作感の確認とロボ作成

進捗に応じた伴走サポート、疎通検証等

導入要件を満たすかの検証

不足情報の提供や効果検証の支援

導入判断

導入の場合は、運用保守、オンボーディングの打ち合わせ

複数製品の比較ポイントの整理

比較中製品の比較ポイントの確認（2～3社がおすすめ）

ご相談、お問合せはこちらまで

https://rpa-technologies.com/inquiry/contact

全国10拠点どこからでもご支援可能！
まずはお気軽にお問合せをください！

© OPEN, Inc. All rights reserved.

オープン株式会社について

会社名	オープン株式会社
持ち株会社	オープングループ株式会社【東証プライム：6572】
設立	2013年7月
代表者	代表取締役執行役員社長　石井 岳之
所在地	東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル 3階
事業内容	スマートロボット（RPA、AI）を活用した情報処理サービス、コンサルタント事業 スマートロボット（RPA、AI）を活用したアウトソーシング事業 スマートロボット（RPA、AI）を活用したデジタルマーケティング、オンライン広告事業

© OPEN, Inc. All rights reserved.

VINX 株式会社ヴィンクスについて

会社名	株式会社ヴィンクス
資本金	5億9,603万円
設立	1991年2月20日
代表者	代表取締役社長執行役員　今城 浩一
本社所在地 東京オフィス	大阪府大阪市北区堂島浜2-2-8 東京都墨田区錦糸1-2-4
事業内容	流通・サービス業におけるシステム開発業務(ソリューション事業)および 運用業務(アウトソーシング事業)および 流通・サービス業における経験、技術、ノウハウを基盤とした 独自のパッケージソフトウェア開発事業(プロダクト事業)等

BizRobo! Family Awards 受賞歴
2019年:専門領域表彰
2020年:デジタルトランスフォーメーション賞

BizRobo! FAMILY AWARDS 2019 専門領域賞

BizRobo! FAMILY AWARDS 2020 デジタル・トランスフォーメーション賞

流通小売業のRPA導入についてのお問い合わせ先：S_RPA@vinx.co.jp

© OPEN, Inc. All rights reserved.

BizRobo!

楽しい時代へ進化する
日本のRPAはBizRobo! から

© OPEN, Inc. All rights reserved.

本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。 2024年11月版