Panasonic

LIFE SOLUTIONS COMPANY

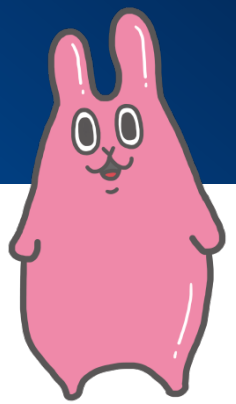
mission

A Better Lifeを
家、街、社会へ広げていく

万が一の自然災害に BizRoboだからできた 完全無人受付の仕組み （RPA＋OCR）

パナソニックLSテクノサービス株式会社

藤田 実・土肥 潤一郎



テクノサービスキャラクター
「ウェスピー」

RPA導入による業務効率化・成果と目論見

■18年度成果：ハウスメーカー様からの受付業務効率化

Ⓐ ハウスメーカー様からの修理依頼受付をRPAで自動化し
〇〇時間/月の効率化を実現

■19年度目論見：修理業務の実務にRPAを導入

Ⓑ
- 受付キャンセル処理の自動化
- 外注業者費用支払い処理の自動化
- 主要KPIの自動集計

］ 目論見成果
〇〇時間/月

RPA開発の最重要ポイント

１．様々なシステムとのマッチングで最大効果を発揮

２．業務標準化は開発条件の優先事項

３．開発体制の強化と拡充

①開発に関わる社内ルールの策定

②開発者養成の仕組み作り

③開発部隊の組織化と役割の明確化

４．「ＲＰＡの正しい理解」を社内に広める

当社の基幹2事業

修理サービス事業

- 出張修理サービス
- 持込修理サービス

補修/消耗部品販売事業

修理延長保証サービス事業

住宅ＳＲＳ事業

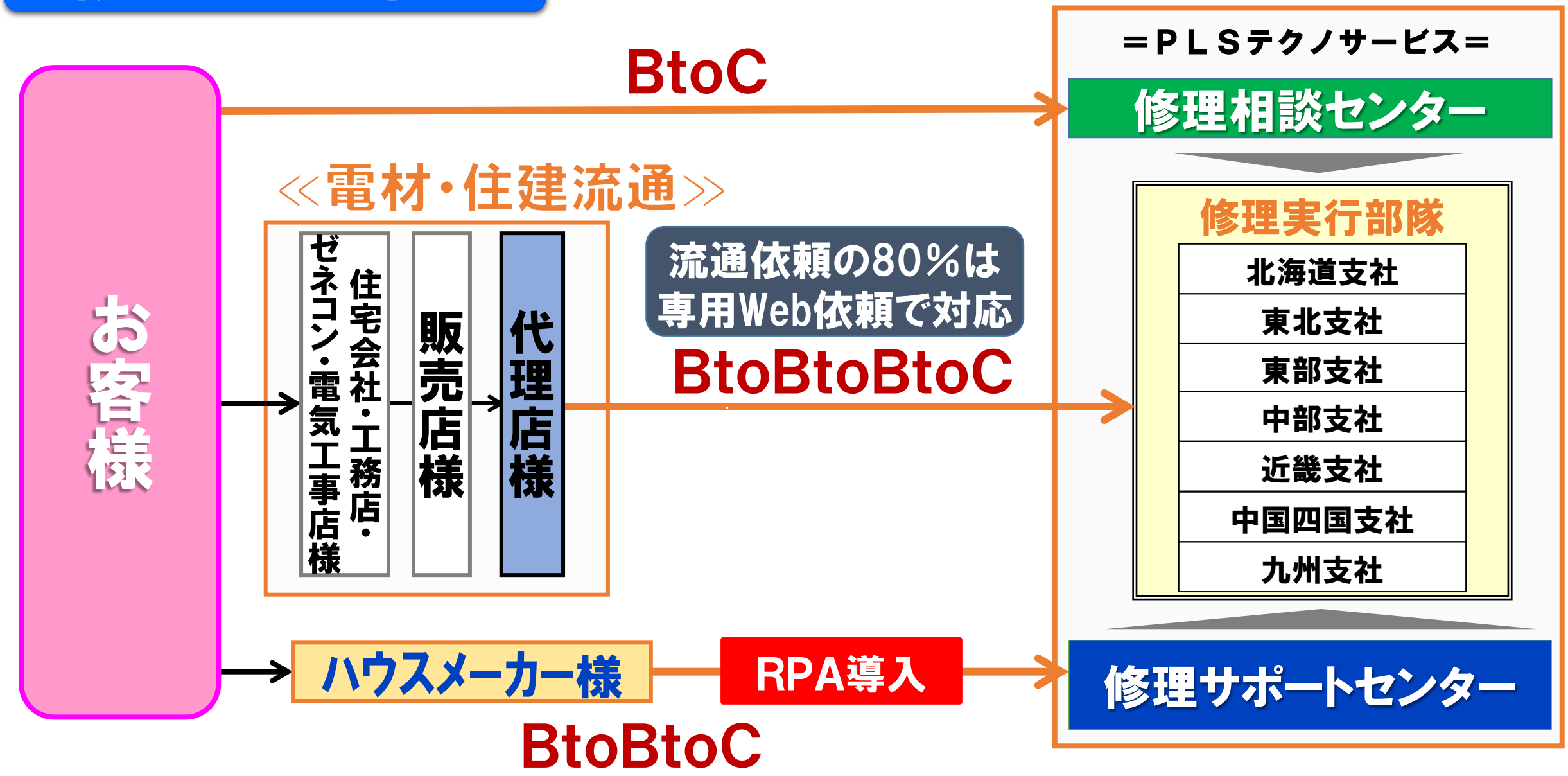
７主拠点・３７サービスステーション

エンジニアリング事業

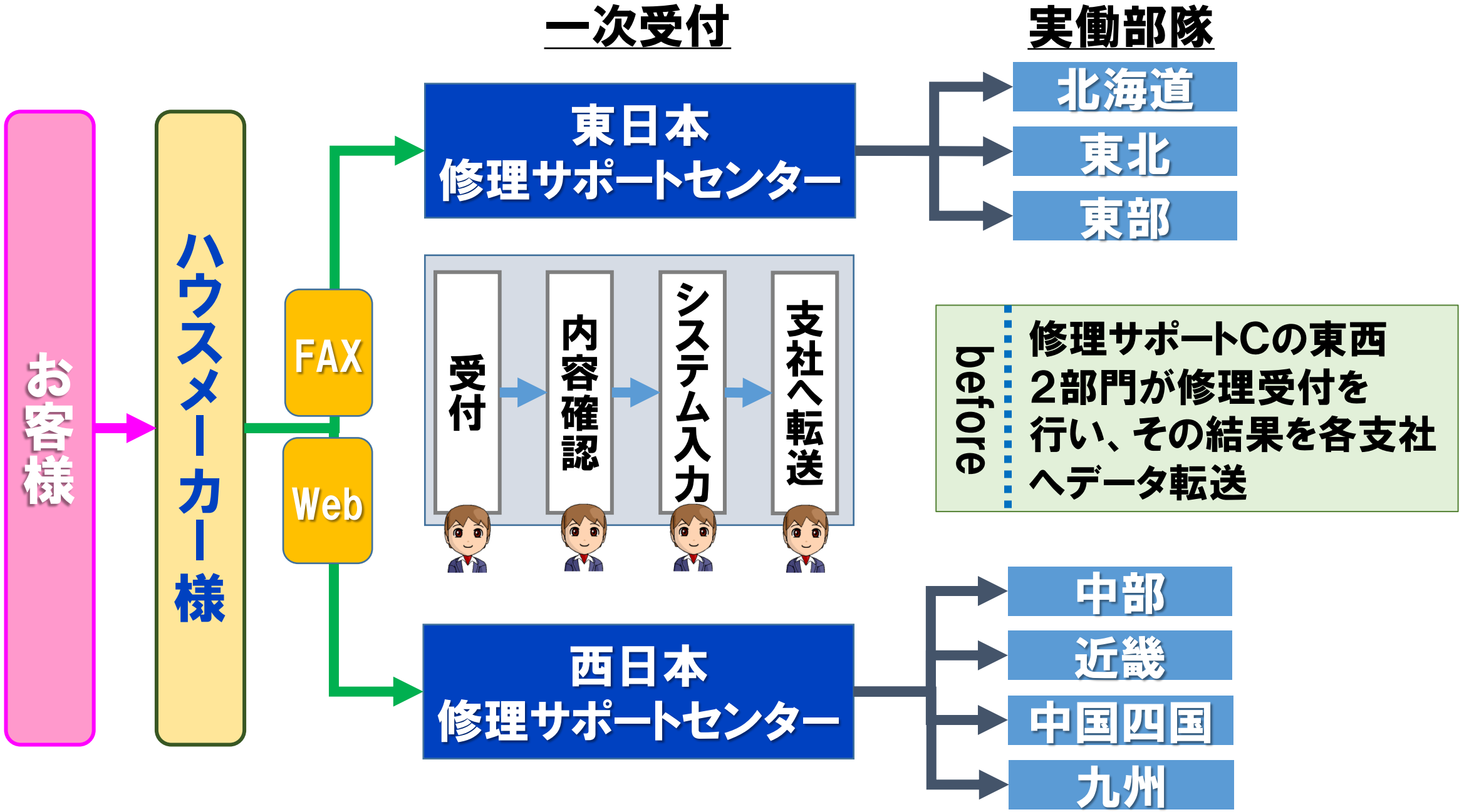
リニューアル事業

法人SRS事業部

修理サービス事業


＝ＰＬＳテクノサービス＝
お客様
BtoC
修理相談センター
≪電材・住建流通≫
住宅会社・工務店・ゼネコン・電気工事店様
販売店様
代理店様
流通依頼の80％は専用Web依頼で対応
BtoBtoBtoC
修理実行部隊
北海道支社
東北支社
東部支社
中部支社
近畿支社
中国四国支社
九州支社
ハウスメーカー様
RPA導入
修理サポートセンター
BtoBtoC

ハウスメーカー様の修理受付業務の自動化



before

修理サポートCの東西2部門が修理受付を行い、その結果を各支社へデータ転送

一次受付

実働部隊

お客様

ハウスメーカー様

FAX

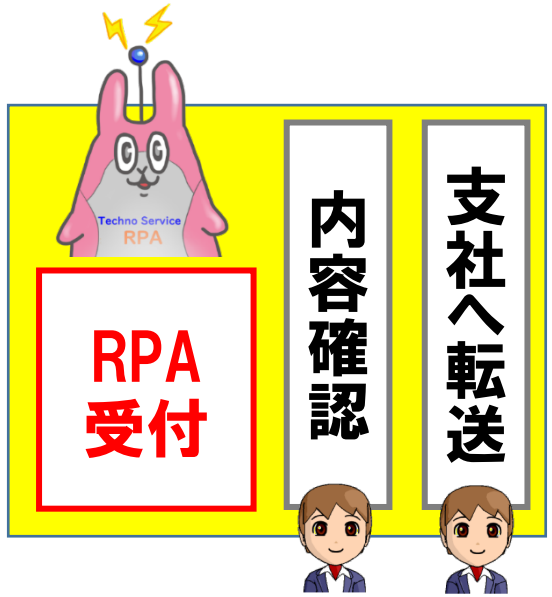
Web

東日本
修理サポートセンター

北海道

東北

東部



after

修理サポートCの
ハンド業務を
（人海戦術）
RPAで自動化

西日本
修理サポートセンター

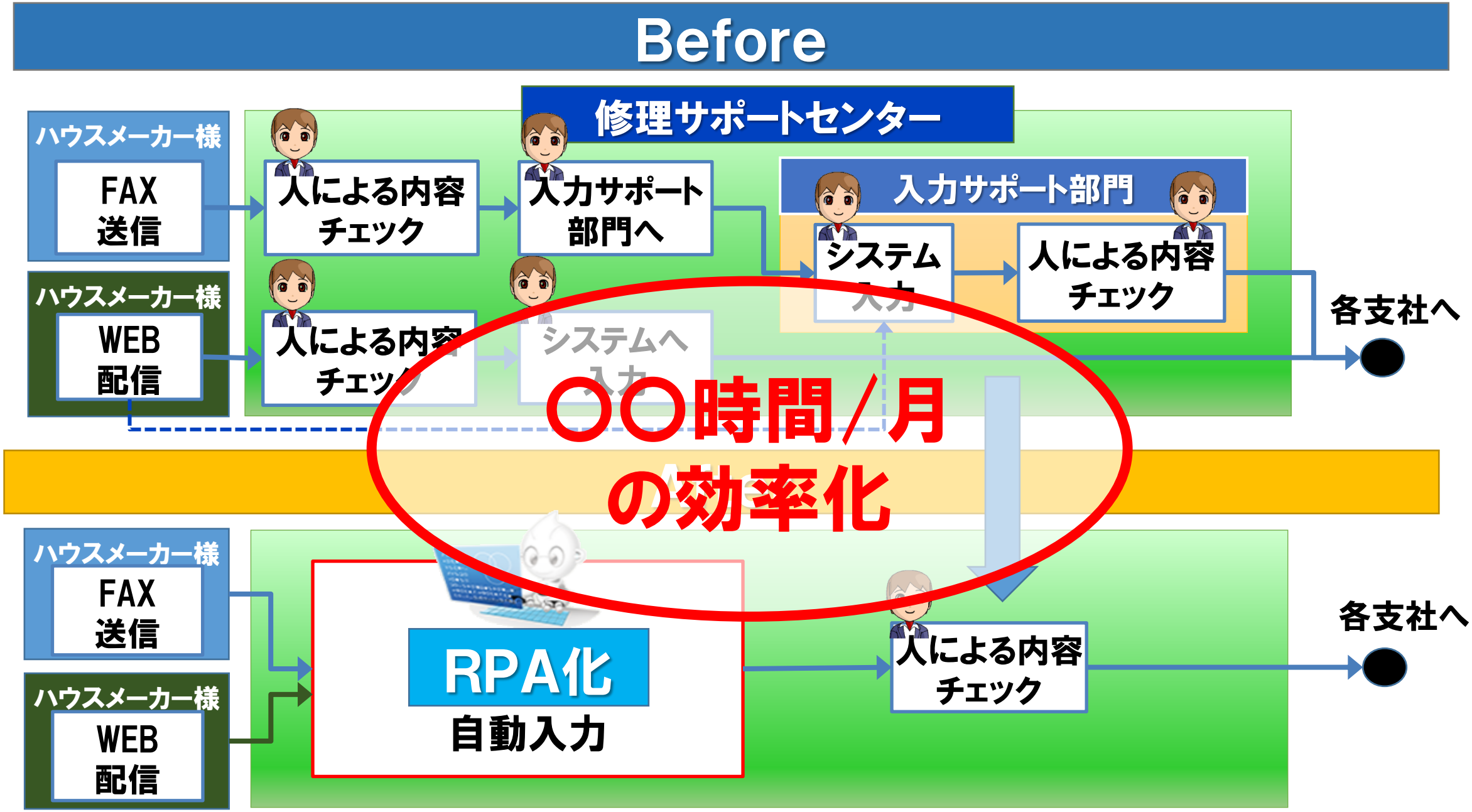
中部

近畿

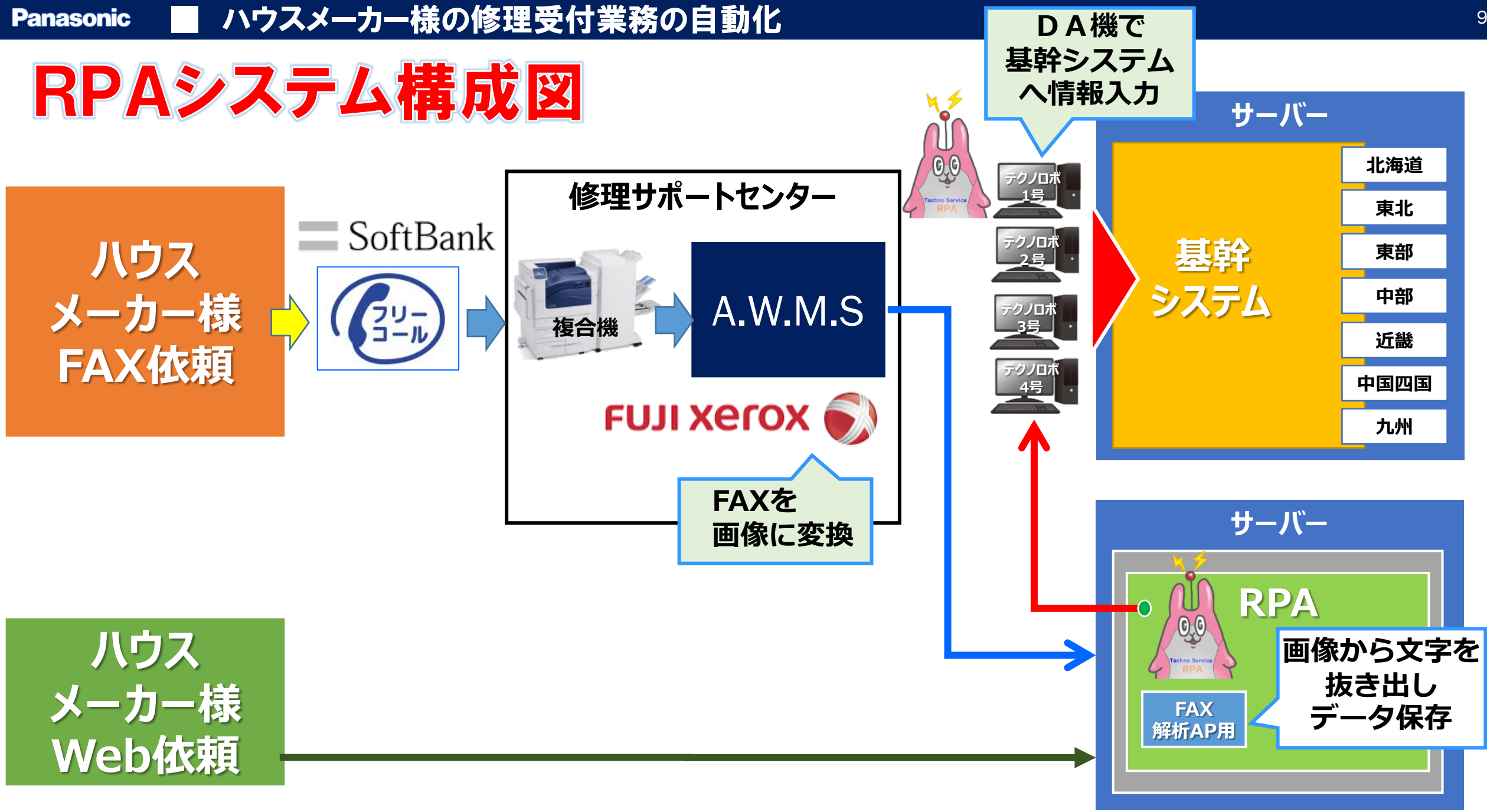
中国四国

九州

ハウスメーカー様の修理受付業務の自動化



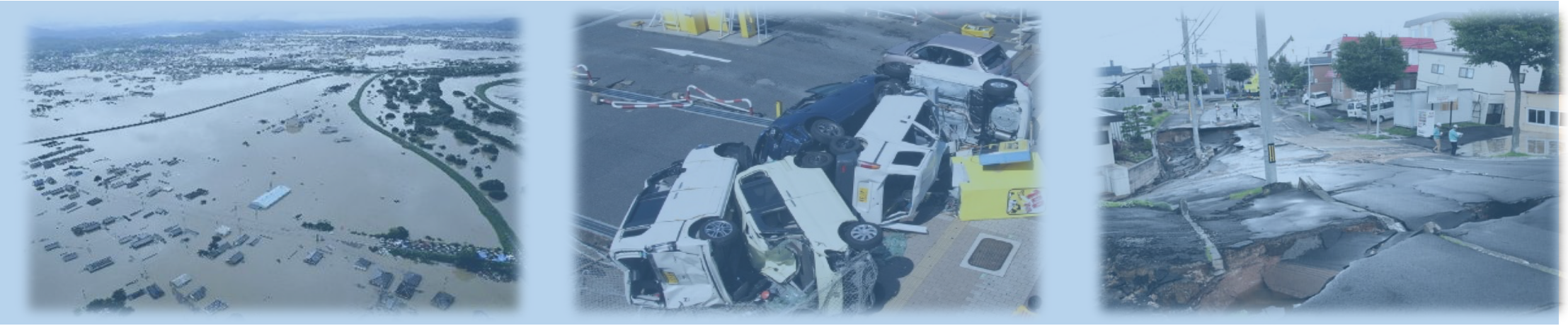
RPAシステム構成図


ハウス
メーカー様
FAX依頼
SoftBank
フリーコール
修理サポートセンター
複合機
A.W.M.S
FUJI Xerox
FAXを
画像に変換
ＤＡ機で
基幹システム
へ情報入力
テクノロボ
1号
テクノロボ
2号
テクノロボ
3号
テクノロボ
4号
サーバー
基幹
システム
北海道
東北
東部
中部
近畿
中国四国
九州
サーバー
RPA
FAX
解析AP用
画像から文字を
抜き出し
データ保存
ハウス
メーカー様
Web依頼

＝　ハウスメーカー様の修理受付業務のBCP対応　＝

緊急事態での完全無人受付の仕組み構築へ

昨年、大規模な自然災害が頻発しました



西日本の事務所で大型台風の直撃等のリスク対応として

過去の経験を超える規模の
災害を想定した備え

社員の安全を第一に考え
自宅待機の緊急対応

災害地域<u>以外</u>のお客様からは通常どおり修理依頼が入ってくる

社員の安全を確保しながらも「通常通りの営業を行う」仕組みを考えねば・・・

一次受付

実働部隊

お客様

ハウスメーカー様

FAX

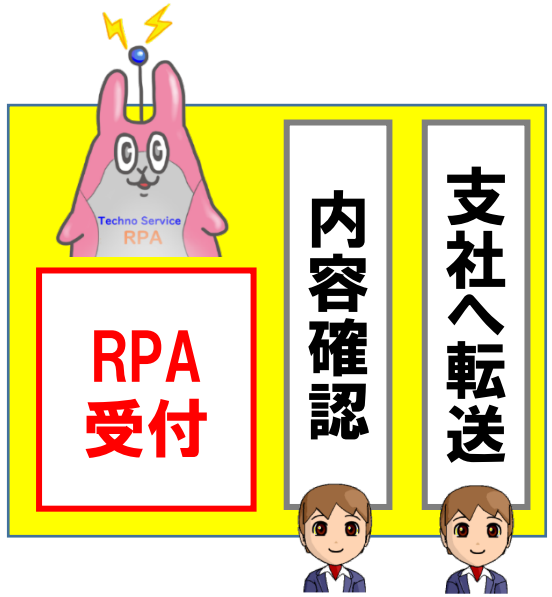
Web

東日本
修理サポートセンター

北海道

東北

東部



東西各拠点の稼働遅延
（停止）は、全国へ大きな
影響を与えることに！
＝業務集約の最大リスク＝

西日本
修理サポートセンター

中部

近畿

中国四国

九州

ひょっとしたらRPAロボで、緊急事態（自然災害時）に無人対応ができるのでは！

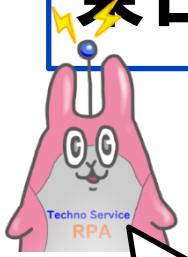


BCP対応①　事務所は無事だが人が出社できない場合

＜通常時＞

RPAロボが一次受付し、人が内容を
２次チェックした後、支社へ人が転送

東日本修理SC
- 北海道
- 東北
- 東部



RPAロボが受付

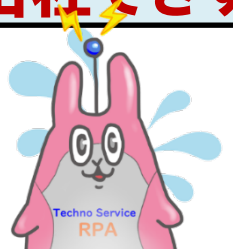


人：チェック

＜緊急時＞

RPAロボが支社転送まで行い、稼働拠点で
２次チェック

東日本修理SC
出社できず
- 北海道
- 東北
- 東部



支社は送付された受付データの内容をチェック

①外から
遠隔操作で
無人対応へ切替



②RPAロボが受付し、人のチェック無しで支社へデータ転送

BCP対応② 事務所が被災し営業が出来ない場合

＜通常時＞

東日本修理SC
- 北海道
- 東北
- 東部



RPAロボが受付



人：チェック

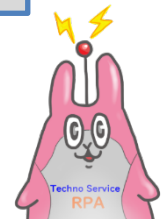
＜災害時＞

拠点が非稼働の為、FAX回線を他拠点へ転送し、元拠点のロボを稼働させ処理を実行

東日本修理SC
事務所閉鎖

フリーコール

①FAX転送ロボを稼働



西日本修理SC



- 北海道
- 東北
- 東部

支社は送付された受付データの内容をチェック



- 中部
- 近畿
- 中国四国
- 九州

西日本エリアは通常通りチェック

②東日本用ロボをセッティング
RPAロボが受付し、人のチェック無しで支社へデータ転送

本番でのトライアルを失敗しながらも
何度もトライアルし、仕組みが完成

＝BCP対応②の実例＝

先日、９月９日の台風１５号上陸時には
東日本修理SCの社員が出社できず
遠隔操作でFAX回線を切り替え、
午前中のハウスメーカー様依頼を西日本
修理SCで対応

全国のハウスメーカー様対応のまとめ

◇FAXや専用WEBでの受付を「富士ゼロックス様」「ソフトバンク様」の仕組みを活用し、Bizロボで自動化することで大きな省力化とヒューマンエラーを削減

◇もしもの災害でも、受付対応が遅延・停止せぬBCP対応を仕組み化しました

最重要ポイント1

まさしく・・・

「様々なシステムとのマッチングで最大効果を発揮」

となります

その他の開発状況と効果

修理業務の実務にRPAを導入

B

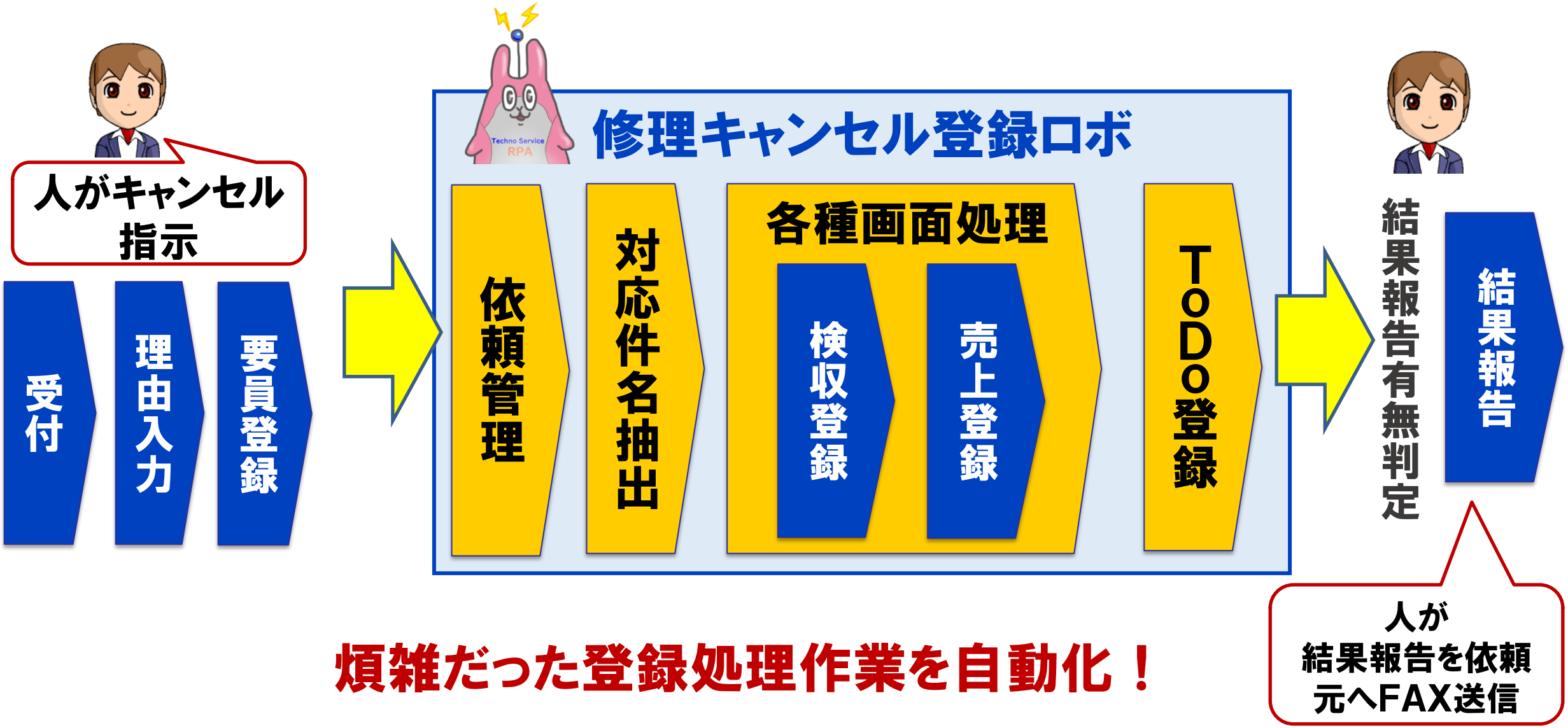
① 受付キャンセル処理の自動化

② 外注業者費用支払い処理の自動化

次頁で説明

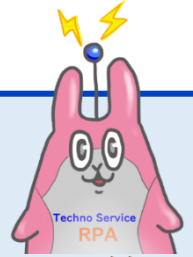
③ 主要KPIの自動集計

修理キャンセルになった件名を処理するロボット



煩雑だった登録処理作業を自動化！

外注業者費用支払い処理の自動化



外注業者支払い申請ロボ

①情報収集システム

データ検索

CSVデータ抽出

エクセル

マクロ実行

対象データ抽出

②経費処理システム

一括入力





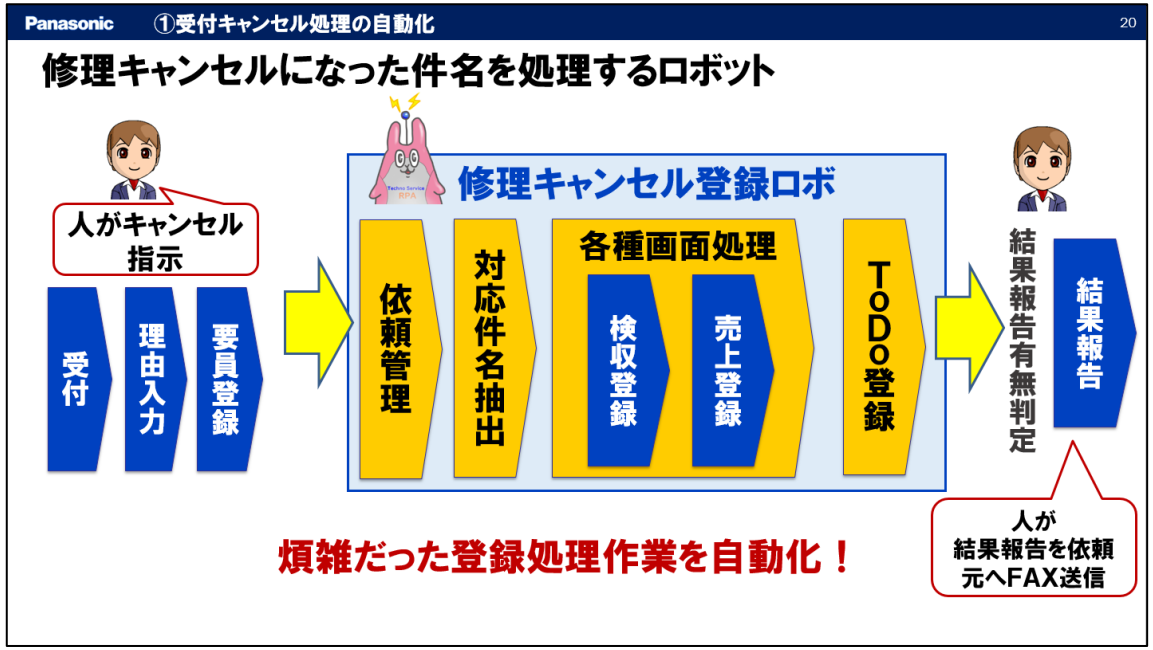
証票印刷

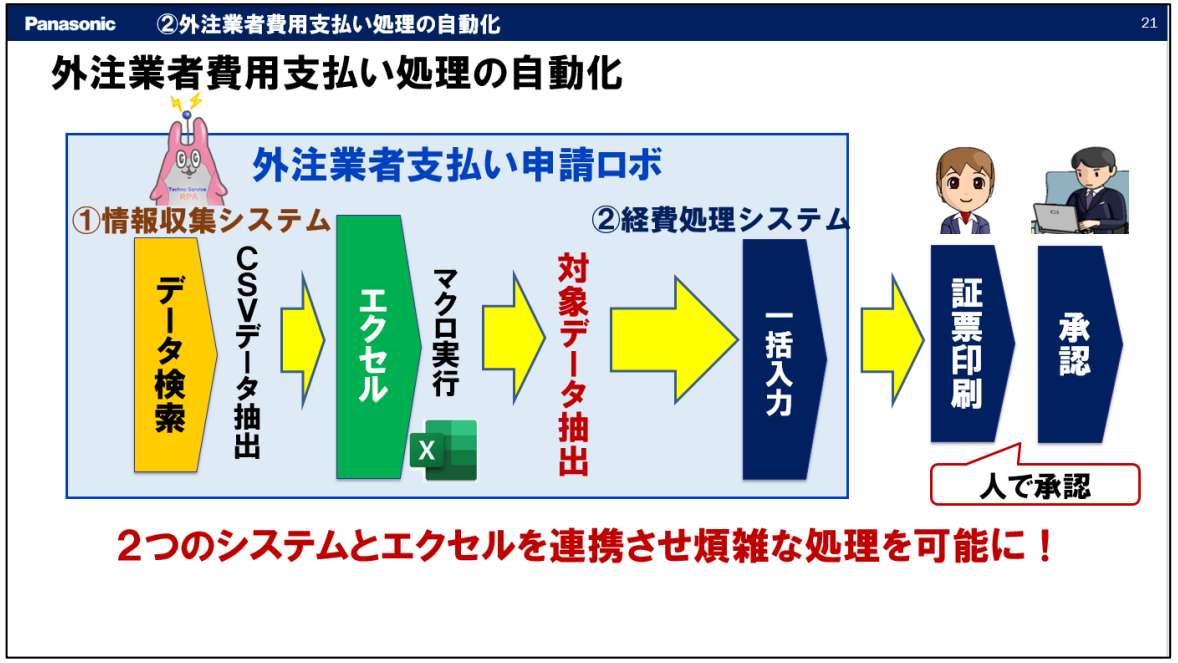
承認

人で承認

2つのシステムとエクセルを連携させ煩雑な処理を可能に！

これら①②の開発ポイント





最重要ポイント２

教えたことを素直に実行するRPAの特性から、
「業務標準化は開発条件の優先事項」です

最重要
ポイント３

開発体制の強化と拡充への取組み

RPA開発承認ルール

〔申請フロー〕

①社内決裁（効果・開発手順・リスク回避策）

⇒ ②LS社IT部門承認 ⇒ ③開発着手

-RPA化禁止事項-

・承認業務 ・内部統制（SOX法など）

・売上、受注、勤怠登録業務

★厳しい承認ルール策定の目的

・コンプライアンスの順守

・野良ロボット増殖の防止

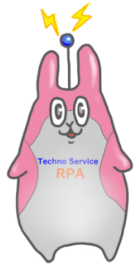


RPA社内資格の制定

〔認定資格：2種類〕

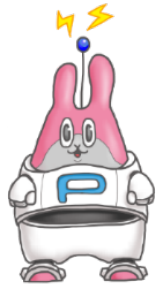
①RPA開発者

上位者の指示通りにRPAロボを
作れる能力を有する



②RPA開発エキスパート

社内業務の自動化企画～開発
～導入を行えるスキルがあり
RPA開発者育成の講師ができる

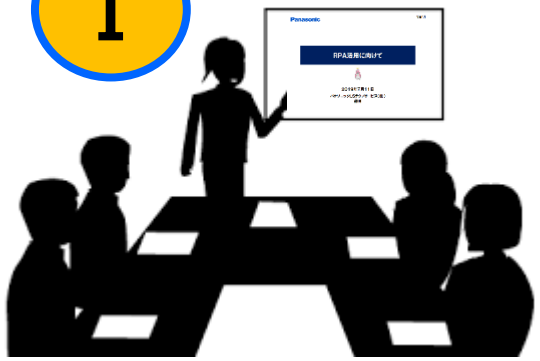


人事評価＋RPAウエスピーのバッチの付与

最重要ポイント４

「RPAの正しい理解」を社内に広める

Ⅰ





９拠点（７支社・１支店・本社）にて
・RPAとは？
・RPAの稼働状況と開発計画
・RPAの特性と留意点
の説明会を責任者１８０名に対し実施し、理解度アップを図る

Ⅱ

DA機に、RPAウエスピーのマスコット人形を設置！





目には見えないがＲＰＡウェスピーがＰＣを操作し、開発者に教えられた操作を人に代わって行っている・・・
そんなイメージです！

RPA活用の常態化に向けた3ルール



① 自動化が可能となる『業務手順と各帳票類』の標準化

②『RPA運用ルール・現場管理』の標準化

③ 自動化で『創出した時間の有効活用』の見える化

＋

〇 社内システム更新（変化）の事前掌握

END