Lacras

# 個人情報を扱う現場でBizRobo!が活躍！

## 人事領域の新たなRaaSサービス展開構想とは？

2019年9月18日

ラクラス 株式会社
代表取締役社長
北原　佳郎

Lacras

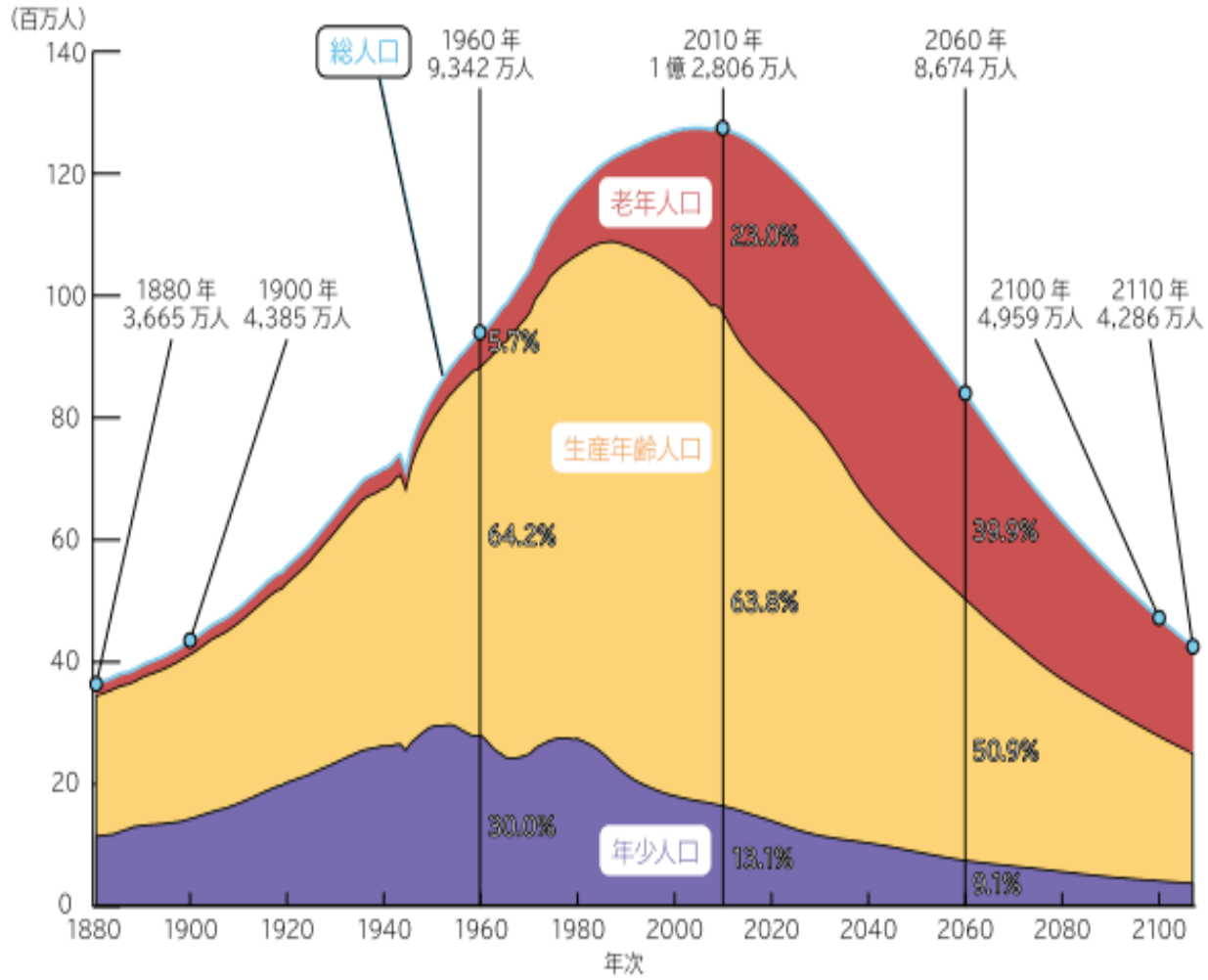
# 社会が直面する課題

# 人口減少社会に突入した日本

日本の人口は、
過去100年間で3倍に増加しました。
次の100年間で1/3に減少します。

- 2020年：女性の2人に1人が
  50歳超えになる
- 2024年：全国民の3人に1人が
  65歳以上になる
- 2033年：3戸に1戸が空き家になる。

「未来の年表」河合雅司著より

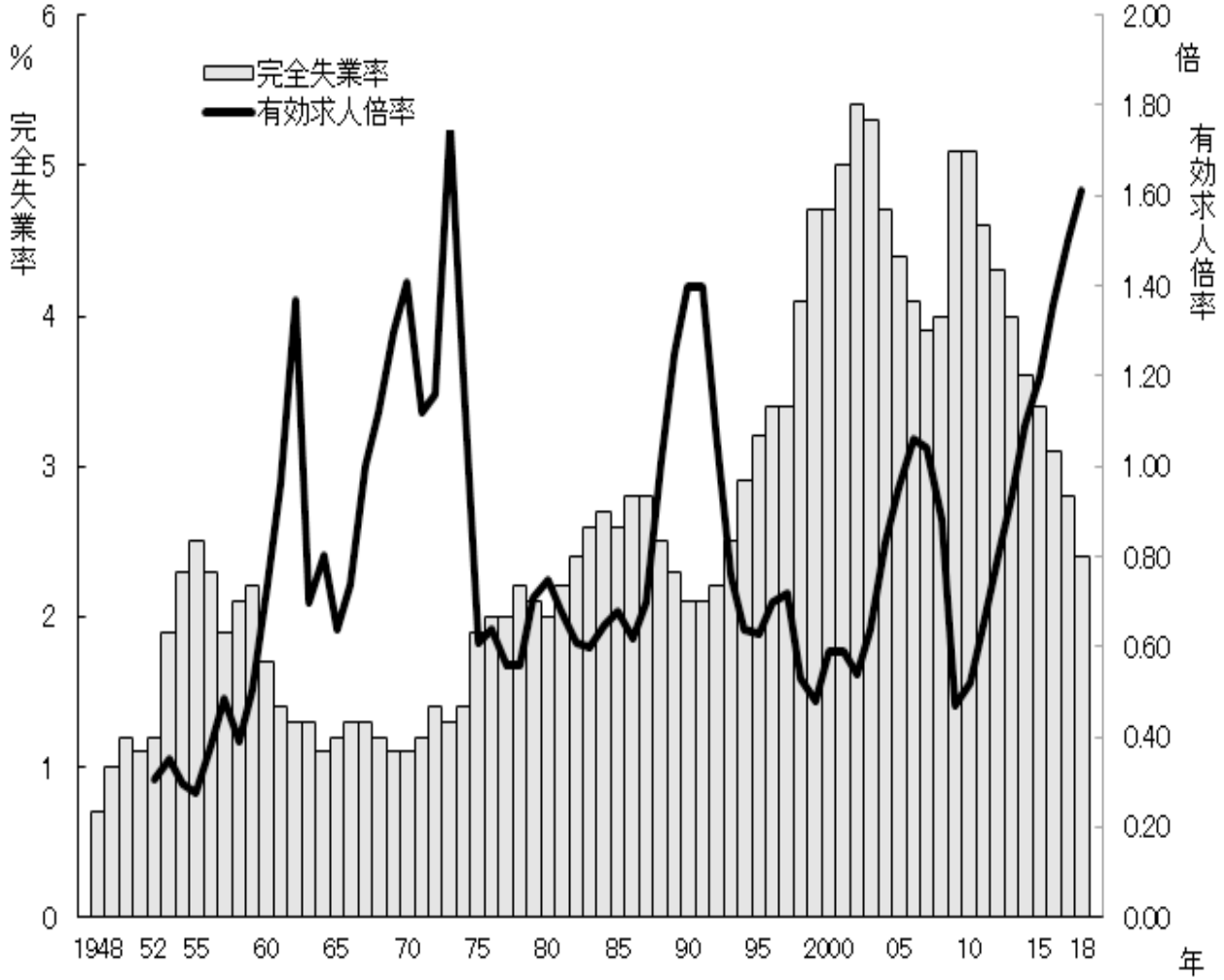


# 高止まりする有効求人倍率

有効求人倍率は、1.43と高止まりしています。

IT人材（情報処理・通信技術者）の有効求人倍率はさらに高く、2.57倍に達しています。

厚生労働省の職業別一般職業紹介状況（除くパート、19年3月）。



# 21世紀の経営課題

- 人口減少社会においては、「人材を惹きつけること、引き止めること」が、重要な経営課題になります。
  - もとより労働力の流動性が高い米国企業においては、「すべての人事施策は、Attraction（優秀な応募者を惹きつけること）と、Retention（優秀な社員を辞めさせないこと）のためにある」と理解されています。
  - 昨今では日本企業も、Attractionのための差別化（労働市場における競争力）を考慮し始めました。しかし、Retentionのための戦略構築はまだこれからです。
- 特に重要なのは、「知識労働者」です。
  - なぜなら、知識労働者だけが企業の差別化を生み出すことができるからです。
  - ヒトという経営資源は、モチベーションによってパフォーマンスが上下するという特徴をもちます。

# コンピュータを使えば知識労働か？

- 20世紀前半、アメリカの技術者フレデリック・テイラーは、「分割して反復することにより、製造プロセスを効率化する手法」を発見しました。
  - 以降、この手法は、フォードの流れ作業やTQC等、多くの効率化手法に引き継がれました。

- 21世紀の今日、コンピュータを使ったところで、分割して反復できる業務である限り、それは知識労働ではなく、反復労働です。
  - コンピュータを使っているからそれは知識労働と考えるのは誤解です。

- 知識労働を担うべき人材が反復労働を行なっていることが、日本の低いホワイトカラー生産性の一因と私は考えています。

# ラクラスのミッション

- 「知識労働の生産性向上」は、日本の最重要課題です。
  - ドラッカーは、「20世紀の企業における最も価値ある資産が生産設備であったのに対して、21世紀の組織における最も価値ある資産は、知識労働者であり、彼らの生産性である」と主張しています。

- ラクラスは、「知識労働の生産性を向上する人事インフラの提供」をミッションとする企業です。

- 自社のもつ自動化技術と、RPAのBizRobo!を活用することで、このミッションを実現してまいります。

# 人事インフラの条件

- 知識労働の生産性を向上する人事インフラは、次の2機能を提供します。

| | | |
|---|---|---|
| 人口減少社会の課題 | 反復業務に知識労働者を消費しないこと | 知識労働者を動機付け有効に活用すること |
| 人事インフラの機能 | 反復業務から知識労働者を解放する効率化機能 | 知識労働者の能力を計測・記憶・分析するタレントマネジメント機能 |

# ラクラスのサービスライン

当社は、大企業向けの人事クラウド・BPOサービスを提供しています。

- 人事クラウドサービス「Tokiwagi（常盤木）」
  - 統合WFと統合DBにより、「タレントマネジメント機能」と「就業・給与・福利厚生機能」を両立
- 人事BPOサービス「Kusunoki（樟）」
  - Tokiwagiを利用したBPOサービス
- e-Gov電子申請システム「Matsu（松）」
  - eGov電子申請義務化に対応するだけでなく、社会保険業務プロセス全体を効率化
- 年末調整BPOサービス「Hiiragi（柊）」
  - レスポンシブルなインタフェースと、画像認識AIによる証明書類自動判定を実現
- マイナンバー管理BPOサービス「Shii（椎）」

Lacras

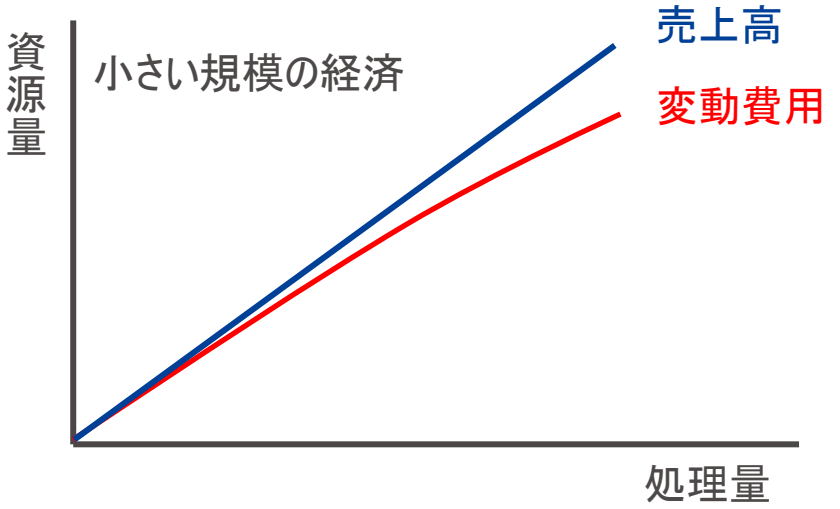
# 忠実な実行者としてのロボ

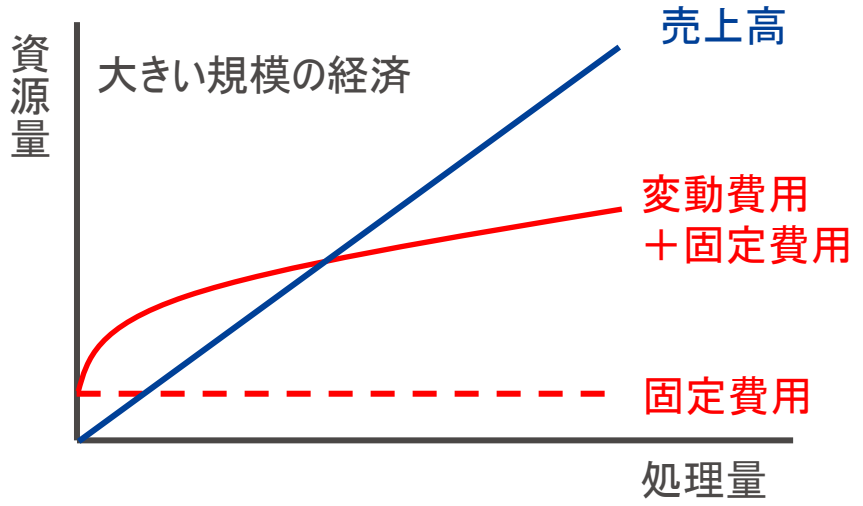


# 規模の経済の見極め

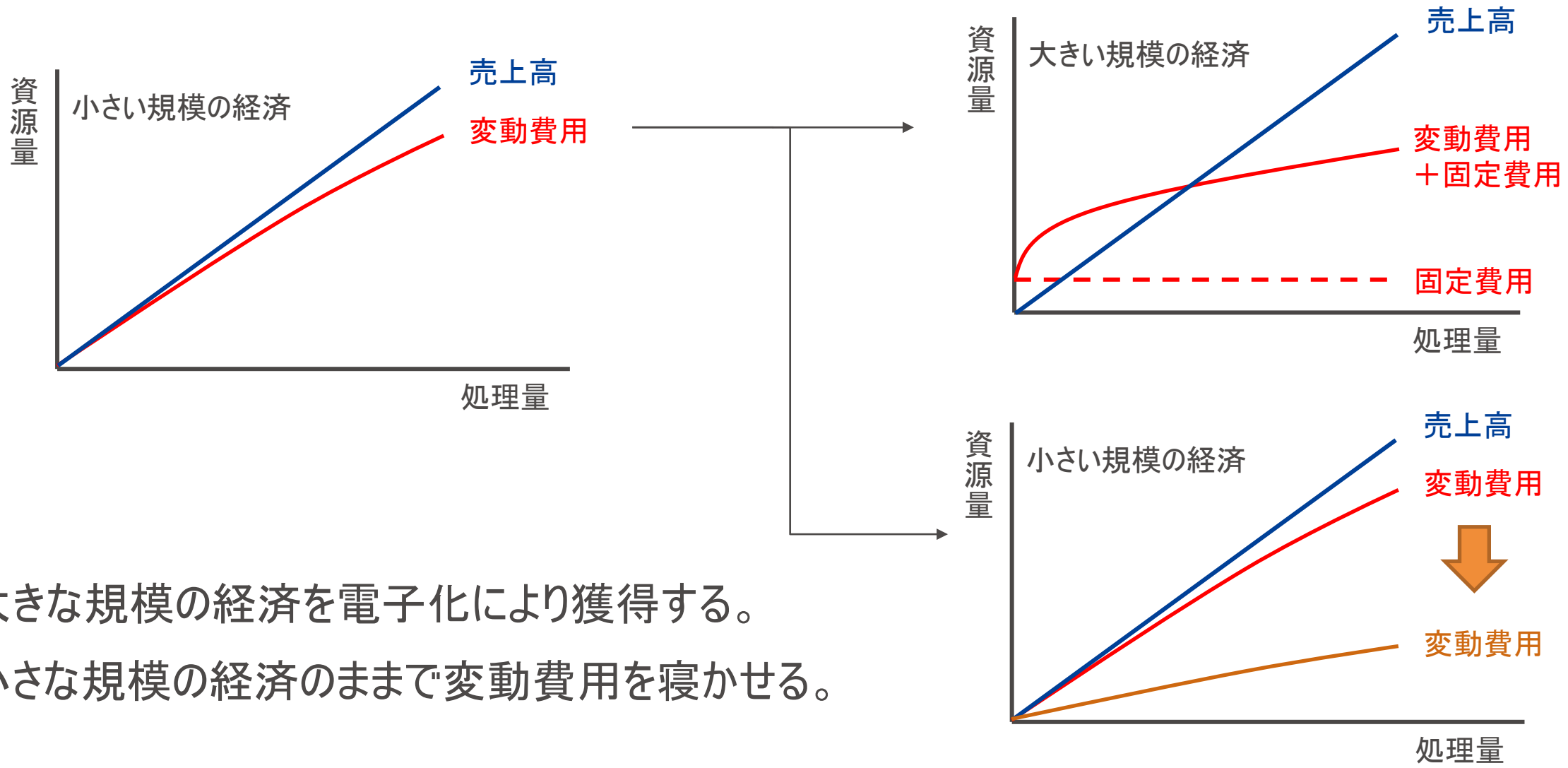
- すべての業務は2種類に区分できます。
  - 規模の経済が小さい業務：
    処理量の増加に伴い、処理にかかる資源量が比例して増加します。分業効果や習熟効果により、やや傾きは寝ます。
    人手による反復業務が代表格です。

  - 規模の経済が大きい業務：
    処理量の増加に伴い、処理にかかる資源量の平均が減少します。
    規模の経済を獲得するための投資が、処理量の多寡にかかわらず、固定費用として必要になります。
    給与計算のバッチ処理が代表格です。



# 効率化に向けての2つの戦略




- 大きな規模の経済を電子化により獲得する。
- 小さな規模の経済のままで変動費用を寝かせる。

# ロボの2つの側面

- 知識労働者の反復業務からの解放者
  - 知識労働者を反復労働から解放する
  - 比較的少ない投資で、費用曲線を寝かせる
  - 比較的短い業務プロセスを、短納期で実現する
  - トライ＆エラー、ビルド＆スクラップを繰り返す

- 反復業務の忠実な実行者
  - 個人情報管理を安全かつ確実に実行する
  - 内部統制監査への客観的な証票を収集する
  - 厳密なIT統制のもとに基幹システムとして機能する

# 個人情報を扱う現場でBizRobo!が活躍！

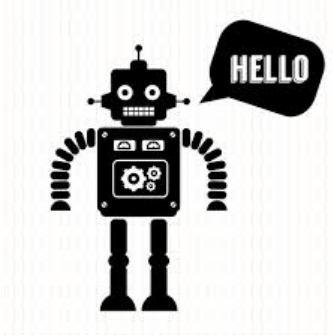
| No | 監査項目 | 監査結果 |
|---|---|---|
| 70 | 個人情報および特定個人情報へのアクセス管理規程が策定されているか。 | アクセス制御の方法について規定していることを、「特定個人情報管理規程」および情報セキュリティポリシー関連規程を閲覧し、確認した。 |
| 71 | 識別情報（アカウント）の付与/削除は、規程に従って実施されているか。 | 識別情報の付与、削除ルールは情報セキュリティポリシー関連規程に規定されており、規定どおりに運用されていることを社内ワークフロー（アクセス権の変更）申請を閲覧し、確認した。 |
| 72 | 識別情報の発行/更新/廃棄は、組織変更や入退社などに合わせて適宜実施しているか。 | 識別情報の付与、削除は、社内WFを用いた依頼のもと実施する運用ルールになっていることをインフラG担当にヒアリングし、確認した。組織変更や入退社情報を社内WFで人事部門が起票すると、IT部門にWFが回覧され、アクセス権の設定を行う流れとなっている。これらについて、実際の運用記録を社内WFを閲覧し、確認した。 |
| 73 | 識別情報の棚卸を定期的に実施しているか。 | アカウントに関して、3ヶ月に1度、棚卸を実施することを情報セキュリティポリシー関連規程に規定しており、リスク統制委員会にて、棚卸結果の報告を実施していることをリスク統制委員会の資料にて確認した。 |

- 当社「特定個人情報・安全管理措置チェックリスト」より一部抜粋。

# 権限変更の処理フロー












お客様 → 窓口担当 → システム担当 → ロボ処理 → システム担当 → 窓口担当

変更依頼を申請
・発令日
・対象者
・権限
・・・etc
必要な情報を
依頼リストに記載

チェックリストに従い
依頼内容を確認
依頼リストのステータスを
ロボ処理用に更新
ロボへの指示書（ロボ票）
をマクロで出力

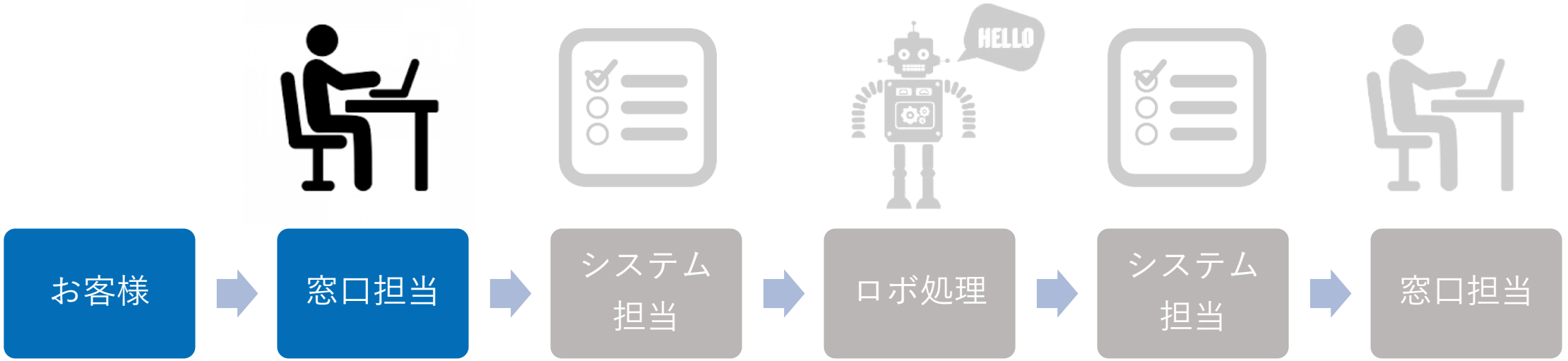
ロボ票を元に処理実行
・権限の追加
・権限の変更
・権限の削除
ロボ票に処理結果を反映

ロボ票と
チェックツールにて
処理結果を確認

・エラー/アラート
人間が内容を確認し
再処理か依頼者への
確認を実施

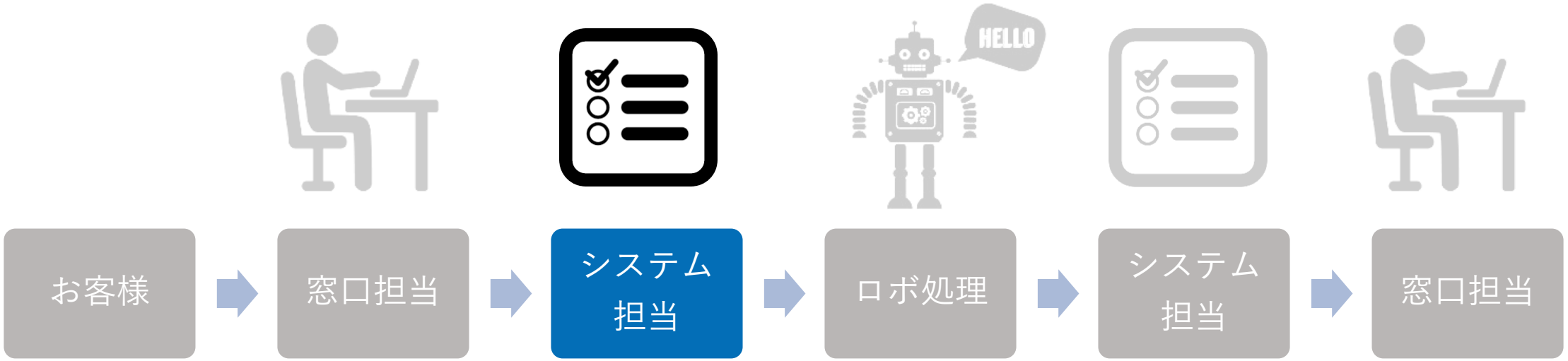
・完了
依頼リストのステータスを更新

# 権限変更の処理フロー　依頼



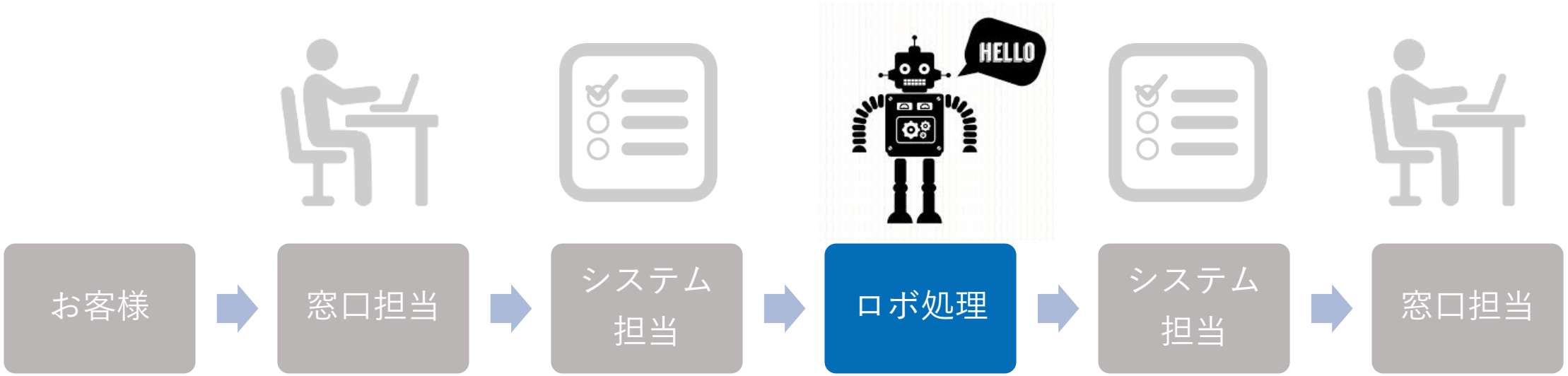

お客様からの依頼を元に権限変更依頼を申請します
依頼リスト（Excel）には入力誤りによる後続処理のエラーを未然に防ぐ工夫として
発令日やユーザID、権限名称等の項目に対して入力制御＆エラーチェックを設定しています

# 権限変更の処理フロー　申請内容の確認




システム運用担当者はチェックリストに従い、依頼内容に不備がないことを確認したら
依頼リスト（Excel）のステータスを「作業待ち」へと更新し
ロボが作業するための指示書「ロボ票」をマクロで自動生成します
この時、依頼リストのステータスは「作業中」に更新されます

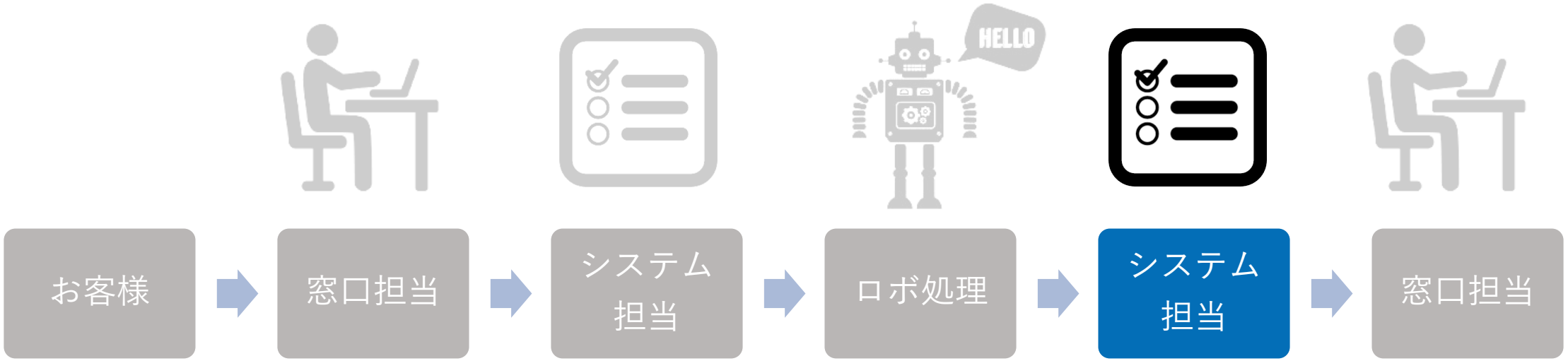
# 権限変更の処理フロー　ロボによる自動処理




ロボ票を元にロボでの自動処理が実行されます

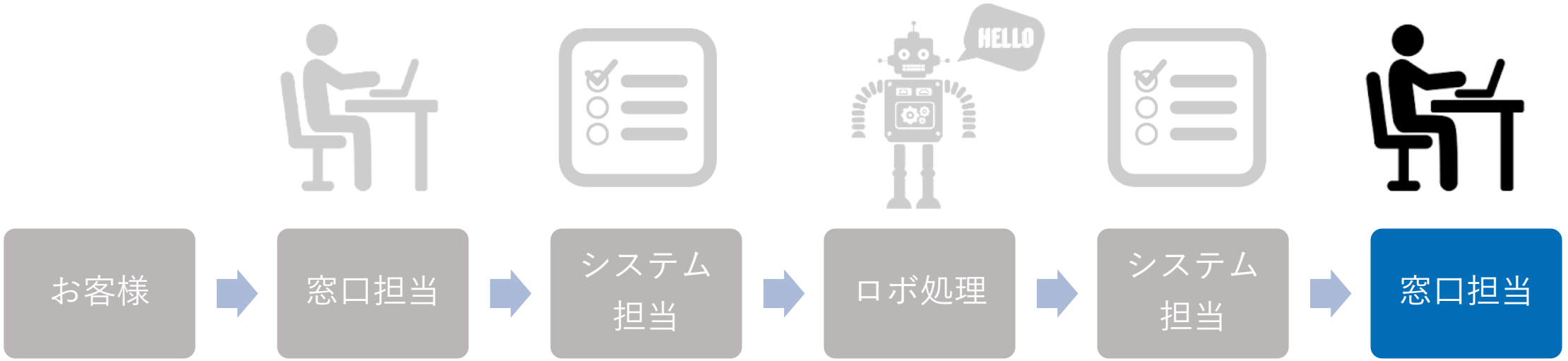
①システムへログイン→権限設定メニューを選択→対象者を検索→権限設定を実行→ログアウト
②ロボ票に処理結果を書き込み
③システム運用担当者宛てに完了報告のメールを送信

# 権限変更の処理フロー　処理結果の確認



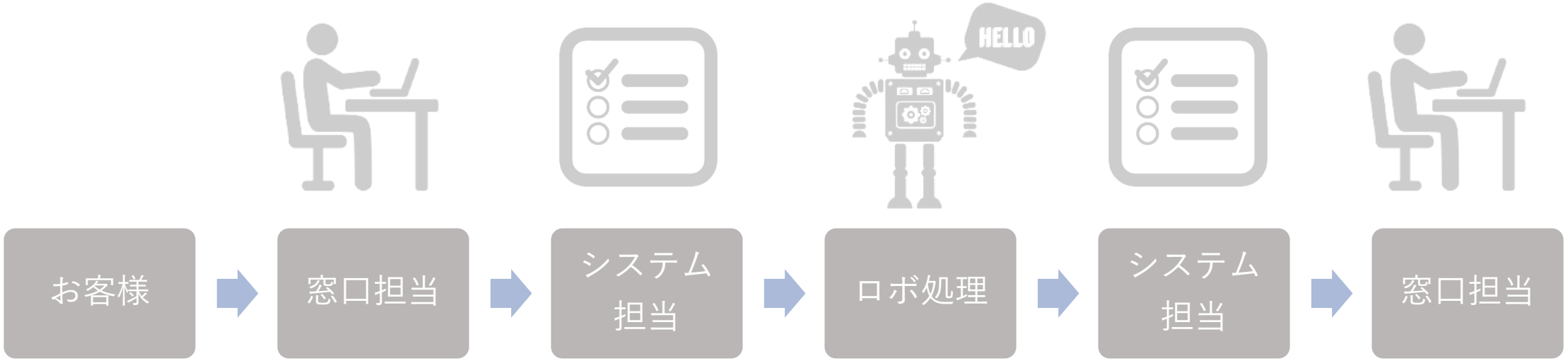

ロボからの完了報告を受けてシステム運用担当者が処理結果を確認します
エラーがある場合は、エラー内容によって再実行または依頼内容を再確認し
確実に依頼がクローズするように対応し、依頼リストのステータスを「完了」にします

# 権限変更の処理フロー　完了報告



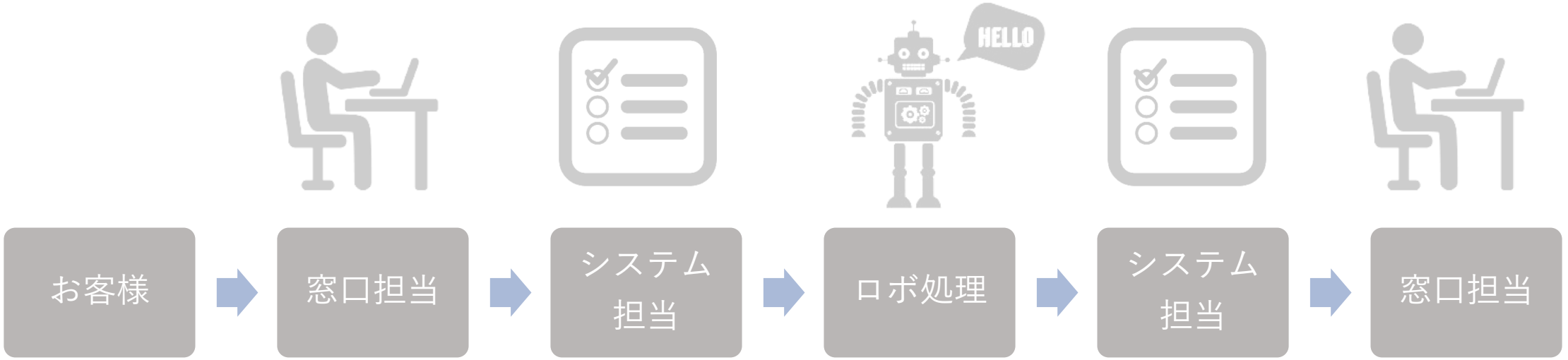

システム運用担当者からの完了報告を受けて窓口担当者は依頼内容が
正しく反映されていることを確認し、お客様に報告をおこないます

# ポイント1　トレーサビリティ



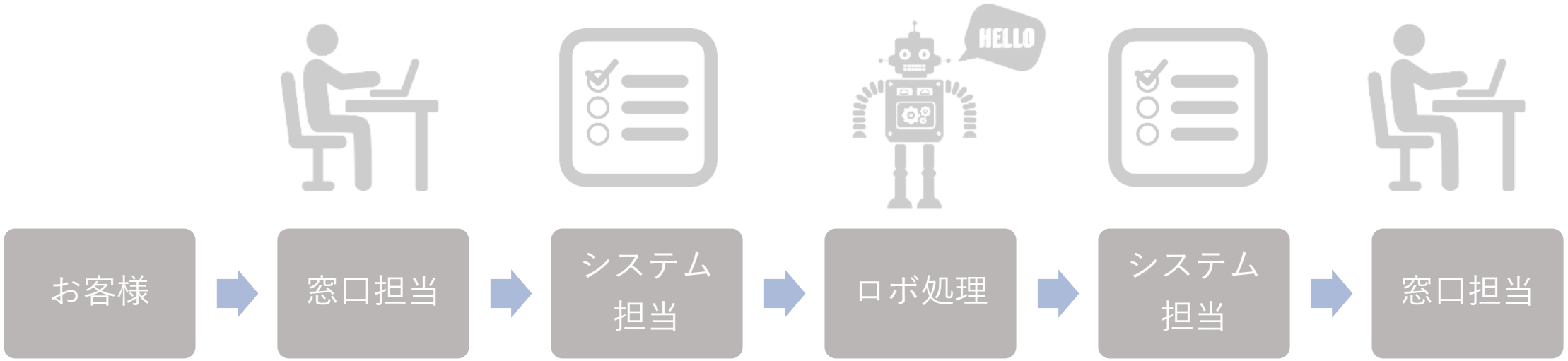

お客様からの依頼から報告まで全て記録が残ります
人から人への依頼はWFチケットで申請し、依頼リストとチケットNoを紐付します
依頼リストとロボ票は自動的に紐付られます
ロボの実行記録はロボ側にもログが記録されますが、それと同時に操作対象のアプリケーション側にも
操作ログが残ります（ヒトの操作と同じ）

# ポイント2　誤操作の撲滅と品質の向上




誤操作がなくなり、作業品質が向上します
特に情報セキュリティに係るシステムの権限変更のようにミスが許されない作業は
誤処理のインパクトと作業者の心理的負担がありますがそのいずれも解消できるため
とてもロボ向きの作業と言えます

# ポイント3　繁閑への対応

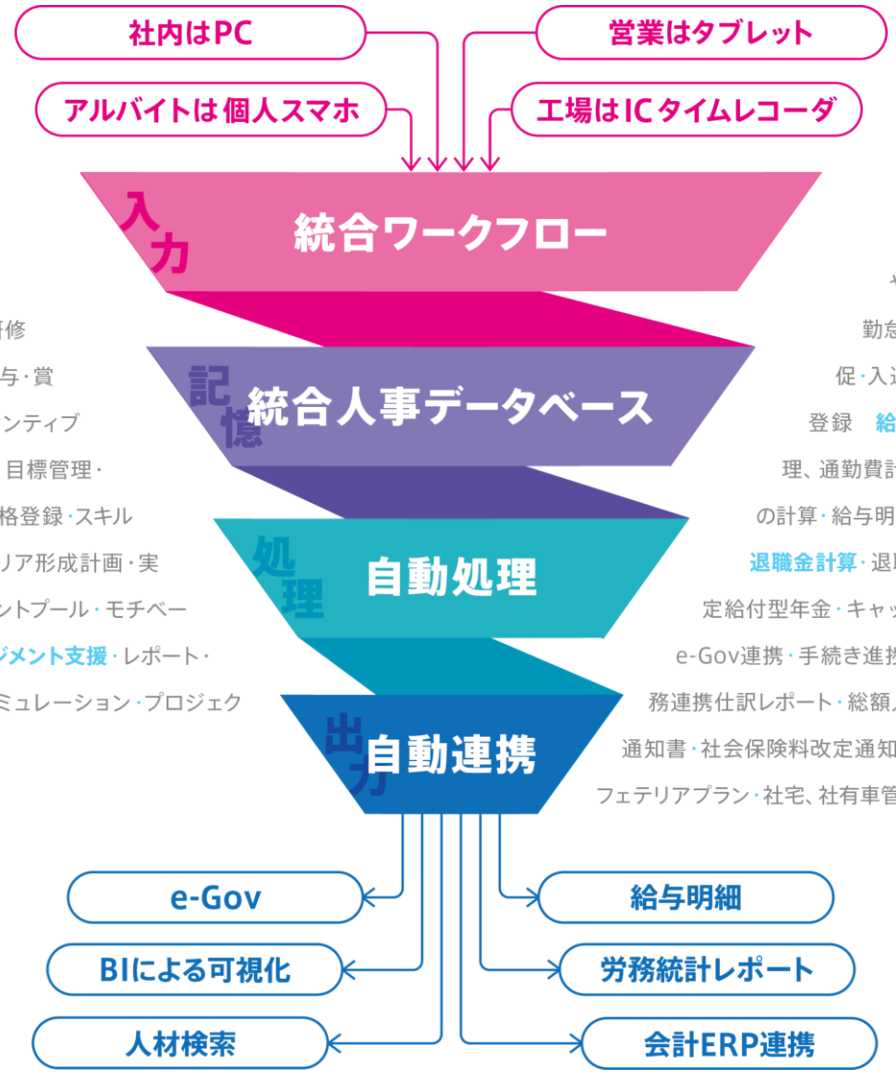



人事情報の変動は時期によって大きく差があります
特に多くの企業で年度の切替を迎える3月から4月は大量の人事発令が発生するため
業務量は通常時の2倍+@にのぼります
権限変更作業については、平常時50件/日のところ、300件/日が数日続いた時も
ロボを導入したことで人員を増員することなく通常のリードタイム内に作業を完了することができました

Lacras

# 新しい人事ソリューション

# 理想の人事システムを提供する




**タレントマネジメントにかかる情報**

**組織情報管理**・組織履歴情報・マトリクス組織、委員会等管理・プロジェクト情報・グループ企業管理・コストセンター情報　**人事情報管理**・発令情報・身上情報・前職・経歴・資格・等級歴・職務歴・役職歴・教育研修受講歴・プロジェクト参加歴・出向管理・講演・論文登録　**報酬管理**・給与・賞与管理・昇降給、昇降格管理・福利厚生管理・カフェテリアプラン・インセンティブプラン・退職金制度・持株会・ストックオプション管理　**評価・自己申告**・目標管理・達成度評価・能力、コンピテンシー評価・360度評価・自己申告・社外資格登録・スキルチェック　**人材開発**・教育計画・実施管理・年次別、階層別教育・キャリア形成計画・実施・e-Learning・社外研修受講登録　**組織開発**・タレントサーチ・タレントプール・モチベーション分析・サクセッション・プランニング・組織診断（後継者育成）**マネジメント支援**・レポート・ダッシュボード・KPIモニタリング・組織配置シミュレーション・人件費シミュレーション・プロジェクト人件費分析・顔写真表示

**就業・給与・福利厚生にかかる情報**

**就業管理**・あらゆる就業形態に対応する多様な打刻方法・多様な休暇や休日への対応・あらゆる就業形態に対応する勤怠集計・リアルタイムな勤怠集計とマネジメント・シフトの作成とインポート・未提出者・未承認者督促・入退場データとの比較・36協定等、労働時間管理・プロジェクト別従事時間登録　**給与・賞与計算**・あらゆる給与形態へ対応・給与・賞与計算・通勤経路管理、通勤費計算・各種手当計算・社会保険・労働保険料計算・各種掛金・会社負担金の計算・給与明細・源泉徴収票・年末調整計算・グロスアップ計算・出国時年末調整計算　**退職金計算**・退職金ポイント計算・確定拠出型年金・退職金支給額シミュレーション・確定給付型年金・キャッシュバランス型年金　**社会保険**・社会保険、労働保険管理・電子申請、e-Gov連携・手続き進捗管理・社会保険料管理・各種給付管理　**ポストペイロールレポート**・財務連携仕訳レポート・総額人件費変動レポート・プロジェクト別人件費原価レポート・給与改定・賞与通知書・社会保険料改定通知書　**福利厚生**・財形、団体保険・持株会、共済会・福利厚生ポイント、カフェテリアプラン・社宅、社有車管理・給与控除金管理・貸付金管理

「人事システムの理想形」

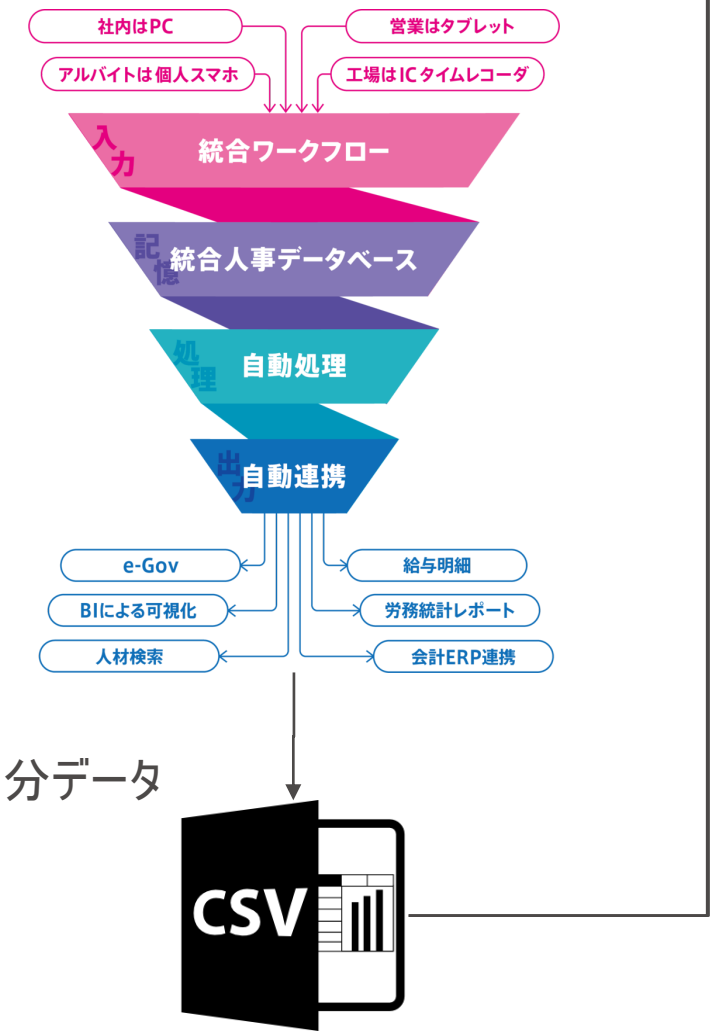
©Copyright Lacras Corporation 2019

# 大企業向け人事クラウド「Tokiwagi（常盤木）」

- Tokiwagiは、①従業員と企業の間を流れる情報をすべてデジタル化する「統合ワークフロー（Unified Workflow）」、および②Unified WFが収集した人事情報を一元的に記憶する「統合人事データベース（Unified Database）」により構成されています。
  Tokiwagiは、今日の大企業が人事情報システムに求めるおよそすべての機能を、単一のクラウドサービスとして提供します。
  - PCからスマホまで、ワークフローや就業管理の入力端末として利用できる「マルチデバイス・マルチブラウザ機能」
  - 毎月反復される給与計算の「自動化機能」
  - 人材ポートフォリオを把握し、適材適所を実現する「タレントマネジメント機能」
  - グローバル人材管理に利用するための「マルチランゲージ機能」
  - Business Intelligenceによる「データ可視化機能」
  - e-Gov等の外部システムへの「自動連携機能」

# ロボットによる権限管理

Tokiwagi（常盤木）




## クラウドサービス

- g-mail（メール、共有メール、グループアドレス）
- Bulas（Web明細）
- NTT（安否確認）
- 楽楽精算（経費精算）
- Mail Dealer（問合せ管理）
- PCA人事
- PCA会計
- PCA固定資産管理
- V-ONE（売掛金消し込み）
- eGov電子申請

## 社内システム

- SECOM（入退室管理）
- QND（IT資産管理）
- Active Directory
- JIRA（情報共有）
- 各種業務システム

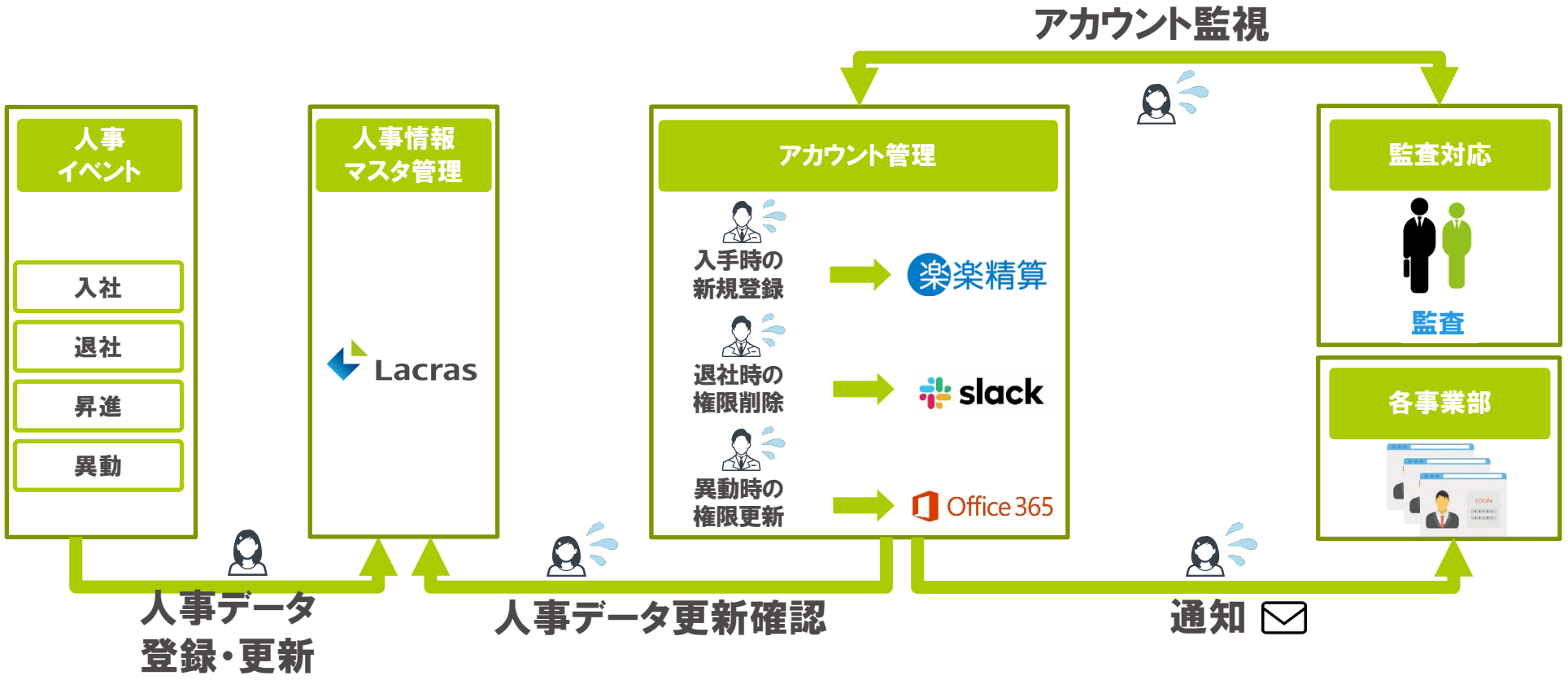
権限設定ロボは、Tokiwagi（常盤木）人事情報データベースから取り出した、入社・退社・昇格・異動等の差分データに基づき、システムの権限設定を行います。

# RaaSへの展開

- RPAホールディングス（オープンアソシエイツ）とラクラスは、ラクラスが提供する大企業向け人事クラウドサービス「Tokiwagi（常盤木）」の人事データに基づいて、従業員の入退社、異動に伴い発生する各種クラウドサービスの権限付与、更新、削除を代行するロボットサービス「RoboRoboアカウントマネジメント（仮称）」を共同で開発、販売いたします。
- 本ロボットサービスは、すべてのクラウドサービスの権限管理の状況を継続してロボットがモニタリングし、企業のIT統制に貢献する「内部統制管理・監視ロボット」としての役割を担うことになり、企業の内部統制を強化徹底することが可能になります。
- RaaS「Robot as a Service」で提供する本サービスは、ロボットを稼働させたり、メンテナンスをするためのエンジニアを用意する必要もありません。
- 今後両社は、人事クラウドサービス「Tokiwagi（常盤木）」に限らず、すべての人事データベースと連携するための開発も行いながら、順次ロボットサービスの追加をしてまいります。

# RoboRoboアカウントマネジメント（仮称）

- 人事情報マスタを定期的に確認、更新が発生した場合は、各種アカウント情報の更新を行う必要があった。
- ただ、利用しているサービスが多岐にわたりアカウント更新が煩雑に…



# RoboRoboアカウントマネジメント（仮称）

① 人事情報マスタをRoboRoboが毎日確認し、差分を検知。
② 差分検知後、利用している各サービスのアカウント情報をRoboRoboが自動更新。
③ 更新履歴も残るため、内部統制対策にもつなげることが可能。

