

（左から）倉品 実 氏、山﨑 千晶 氏、穂積 言恵 氏、由肥 正己 氏

AI-OCRとRPA技術を掛け合わせた「BizRobo!×Tegaki」でバックオフィスの負担を軽減

CORPORATE PROFILE

社　名
アットホーム株式会社

事業内容
不動産会社間情報流通サービス、
消費者向け不動産情報サービス、
不動産業務支援サービスの運営

ウェブサイト
https://athome-inc.jp

- 話を伺った方 -
顧客情報管理部 部長
倉品 実 氏
顧客情報管理部 業務設計グループ グループ長補佐
山﨑 千晶 氏
顧客情報管理部 顧客情報管理グループ グループ長
由肥 正己 氏
顧客情報管理部 顧客情報管理グループ
穂積 言恵 氏

Highlight

- ☑ BizRobo!導入後、直ちに3万会員分の大規模処理を乗り切り、社内表彰を獲得
- ☑ 取り組みは全社へ拡がり、月間約400時間の時間削減効果を創出
- ☑ 2020年からはAI-OCRと連携させた「BizRobo!×Tegaki」を導入

東京都大田区に本社を置き、蒲田オフィス・日比谷オフィスをはじめ、全国に約40事業所を配備するアットホーム株式会社。1967年12月ヨコハマ物件配布センターとして創業した同社は従業員数1,500超の規模にまで成長した。現在は不動産業務総合支援サイト「ATBB」を介した不動産会社間情報流通サービス（BtoB）や不動産情報サイト「アットホーム」を介した消費者向け不動産情報サービス（BtoC）等を事業の柱に据えている。そんな同社の一部業務においてRPA製品「BizRobo!」が導入されたのは2017年のこと。さらには2020年からBizRobo!と連携するAI-OCR製品「Tegaki」を導入し、活用は全社に拡がっている。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景

バックオフィス業務の負担軽減を目指して RPA導入を検討


倉品 実 氏

顧客情報管理部が自らの現場課題を解決すべく、開発・管理を主導

不動産に関する総合的なサービスを提供するアットホーム株式会社。神奈川県横浜市中区に拠点を構える顧客情報管理部では、会員店から受領する各種提供サービスの申込書類を全国約40拠点の営業所より集約。サービス開始のための設定処理・お客様情報管理を行うバックオフィス業務を一手に引き受けている。

「一連の作業は社内の基幹システムを利用して行いますが、作業内容はサービスごとに多岐に渡り、スタッフの業務過多や繁忙期・閑散期の変動に対応するための人員確保が課題になっていました。また、手作業によって人為的ミスがたびたび発生していました」（同部 部長 倉品実氏）

かつて情報システム部に在籍していた倉品氏はこれらの課題を解決すべく、2016年末頃からRPAについて調査を開始し、2017年4月にBizRobo!を導入。倉品氏ら顧客情報管理部のメンバーが自らの現場課題を解決すべく、開発・管理を主導していくとの方針も固めた。

BizRobo!を選んだ理由

BizRobo!なら、現場レベルで使いこなせて管理も便利

社内サービス変革に成果を出し、社内表彰を獲得

当初の導入ツール検討においての決め手は「比較的柔軟性があり、かつ、現場でも使える操作難易度のツール」だった。

「プログラマーではないスタッフが主導していくことが大前提にあるため、我々のような現場レベルでも『使いこなせる』『管理できる』ツールが絶対条件。専門的なプログラミング言語などを用いた開発は難しいと考えていました。当時の比較検証で技術者視点が強いツール、あるいは管理面の統制に課題の残るツール等々がいくつか見つかるなか、BizRobo!は現場レベルで十分に使いこなしながら管理もできる――そんな敷居の低いツールであることに魅力を感じました」（倉品氏）

2017年当時はまだ"RPA"という言葉自体にあまり馴染みがなく、費用対効果も明確ではないことから、倉品氏は「経営層への説明に苦労した」と振り返るが、同年7月にさっそく稼働を始めた1号機によって3万会員分の大規模処理を短期間で乗り切り、同年12月の創業50年社員合同研修会では社内表彰を得た。倉品氏らがその後も試行錯誤を繰り返し、BizRobo!活用をさらにスケールしていった。


倉品 実 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務 AI-OCRエンジンを搭載した「BizRobo!×Tegaki」を導入

ダブルチェックの手間が減り、精神的負担も軽減された

同社の取り組みでより顕著な成果を見せたのが、2020年3月から本格稼働している「BizRobo!×Tegaki」による施策である。

もともと代替させようとしていたバックオフィスの過大業務の1つが、営業部門が受領した紙媒体申込書の情報と、担当者が入力した受注登録システム画面の突合作業だった。当初は既存のデジタル複合機の付帯機能を使って簡易的なOCR読み取りをするなども試みたが、読み取りの精度が悪かったこともありBizRobo!と連携できるAI-OCR製品「Tegaki」を導入。現在はTegakiエンジンで生成されたOCR情報と受注登録システム画面をBizRobo!を使って自動突合できるようになった。

「突合には2体のロボットが稼働し、毎月平均700～900枚を処理しています。特に稼働開始時には処理量が多く、2100枚もあったのですが、その処理にも対応できました。これまで必要だったダブルチェック、トリプルチェックの作業負担が軽減したのはもちろんですが、それ以上に作業員にかかる精神的負担の軽減が大きかったです」（同部　業務設計グループ グループ長補佐 山﨑千晶氏）

また、数あるAI-OCR技術の中で「Tegaki」を選択の決め手は、BizRobo!との相性の良さと、コスト観点から見た費用対効果の高さだったという。



山﨑 千晶 氏

導入効果 80体ほどが定常稼働。時間削減効果は月間約400時間

活用が全社に拡がり、開発担当者も増大

顧客情報管理部で一定の成果を得られたことから、BizRobo!活用は全社にも拡がりつつある。

2019年6月には大規模な社内勉強会を開催。社内展開を推進する具体的取り組みとして、社内周知（推進チームの発足、説明会の開催）、教育・サポート（専用サイトの運営）、開発・保守ルール構築（ロボット機能説明書・ロボット管理表の作成）、効果測定（稼働状況・効果・課題の社内共有）等も始めている。なかでも社内周知策として行っている「社内報でのBizRobo!活用事例の連載」では顧客情報管理部だけではなく、社内全体の開発メンバーと事例の紹介も行い「開発メンバー同士の情報交換やBizRobo!活用へのマインド向上も狙える」と、好評だという。

「数値的な導入効果では、これまで全社的に開発したロボットは137体。このうち80体ほどが定常稼働しています。開発担当者も20～30名に拡がりました。月あたりの時間削減効果は約400時間に達しています」（倉品氏）

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

働き方の大きな見直しで、BizRobo!活用を踏まえた組織体制の検討が必要に

今後は社内人材の育成も進めたい

これまでの一連の取り組みについて「特に直近はBizRobo!の営業部門も交えた社内周知を徹底してきた」と倉品氏。具体的には営業部門での業務負荷の高い「集計」「分析」資料を作成するロボットを構築。さらに、BizRobo!に興味を持った現場担当者に技術共有し、開発者の発掘を進めている。また、全社的な展望については「社内人材の発掘、育成を進めながら、より工数削減が大きいロボットの構築を進め、BizRobo!の導入効果を上げていきたい」と語る。

「現時点ではBizRobo!運用について全社的な組織体制の確立まで至っていませんが、ロボットを管理するうえでは社員と同様のアカウントを取得したり権限付与を行ったりすることが不可欠です。そうした管理面・ルール面の課題については人事部門・情報システム部門と連携しています。また、今回の新型コロナウイルス感染症拡大で働き方の見直しが大きく加速すると考えられます。その文脈においても、今後BizRobo!やAI-OCR連携の技術がより重要な位置づけとなれば、遠隔でロボットを開発できるようにするなど、組織の体制もロボット運用を踏まえて検討する必要があると感じています」（倉品氏）

現場の声

オンラインコミュニティの存在も頼もしかった

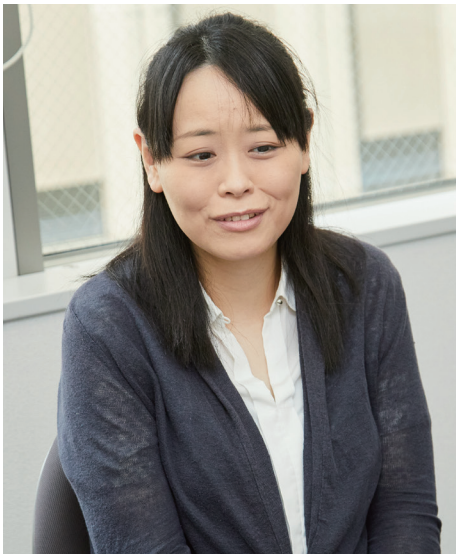
業務改善に対する意識が大きく変わった

同部バックオフィス業務で日頃から中心的役割を担い、BizRobo!開発においても現場部門として開発を担当したのが同部顧客情報管理グループのメンバーだ。同グループ・穂積言恵氏はこれまでの開発のプロセスについて次のように話す。

「私自身プログラミングはまったく経験がありませんでしたが、1カ月くらい頭を抱えながらも協力ベンダーの方に教えていただき、技術を習得しました。オンライン上のBizRobo!コミュニティの存在も頼もしかったです」（穂積氏）

さらに同グループ長・由肥正己氏は、顧客情報管理部における今後の展望について次のように話す。

「AI-OCRの取り組みに関しては、より読み込みやすい雛形の作成や、OCRで読み込んだ後の確認作業のさらなる軽減等、いくつか解決すべき課題は残っています。しかし手書きの申込書を読み込めるようになったことは大きな前進。特に業務改善に対する我々の意識が大きく変わったと感じます」（由肥氏）



穂積 言恵 氏



由肥 正己 氏

OPEN
オープン株式会社は日本国内で長年にわたりRPA事業を展開し、業界・地域を問わずその活用ノウハウを提供しています。「ヒトの進化を共創する」ことをミッションに掲げ、BizRobo!をはじめとするRPA関連製品・サービスの提供により、個性が思う存分活かされ、楽しむ人たちが躍動する未来の実現に向かっていきます。
オープン株式会社　〒105-0003 東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル3F　BizRobo!事務局：Tel 03-6778-0864
もっと情報を知りたい方は
BizRobo! 検索
https://rpa-technologies.com
お問い合わせ：

※記載している内容は取材日時点の情報です。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.