

（左から） 矢吹 哲郎 氏、田中 一生 氏、境 俊治 氏

システム構築では難しい「試行しながらの検証」が、部署を越えたロボット化を実現

CORPORATE PROFILE

社　名
株式会社シーイーシー

事業内容
ICTサービス

ウェブサイト
https://www.cec-ltd.co.jp/

- 話を伺った方 -
コーポレートサポート本部
総務部　部長
境 俊治 氏

サービスインテグレーションビジネスグループ
第二営業部　主任
矢吹 哲郎 氏

株式会社シーイーシーカスタマサービス
業務支援事業部　事業部長　兼
コーポレートITサービス部　部長
田中 一生 氏

Highlight

- ☑ ICTサービス事業の一環にRPAを位置づけ、まず社内展開
- ☑ 高度にシステム化された環境でも効果を創出したBizRobo!
- ☑ 実践的なノウハウを蓄積、RPAと自社製品を連携して提供も

独立系システムインテグレーターの株式会社シーイーシーは、1968年にソフトウエア開発会社として創業。現在、製造業の生産性・品質向上を支援する「デジタルインダストリー事業」と、情報システムのライフサイクル全般でICTサービスを提供する「サービスインテグレーション事業」を柱とする。

ICT関連の製品・サービスを総合的に提供する一環として同社は、定型業務をソフトウエアで代替するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）に着目。RPAツール「BizRobo!」の取り扱いを開始した2017年10月から自社でも活用に取り組んでいる。「試行しながら効果を検証できる」という、システム構築にないRPAの強みを生かし、システム化が進んだ社内をさらに効率化。複数部署にまたがる業務フローの改善などで得た知見をもとに、顧客企業のロボット化を推進している。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 ICTサービスの既存顧客向けにRPAの事業化を計画

「ライトな」業務効率化策を模索していた社内で先行して活用

シーイーシーが多くの顧客を持つ金融業界では2016年ごろからRPAツールの採用が活発化した。これを受け、提供するICTサービスの一環としてRPA導入支援の事業化が決定。顧客への提案に併せて自社内での活用も進めることにより、実践的なノウハウの蓄積を図ることとした。

くしくも同じ時期、同社の情報システム部門でもある総務部は、システム化されず社内に残されている定型業務の効率化を計画。社内導入先が検討されていたRPAの、最初のユーザーとなることが決まった。

「働き方改革が急務となる中、システム統合やBPM（ビジネス・プロセス・マネジメント）ツールの導入といった大がかりな手法以外でも業務効率化ができないか考えていました。そこで、プログラミングを用いずに実装でき、導入の費用や手間が抑えられる『ライトな』手法としてRPAに期待をかけました」（境氏）



境 俊治 氏

BizRobo!を選んだ理由 国内RPA市場の先駆者が持つ豊富なユーザー事例が決め手に



プログラミング経験がなくてもロボット作成できる操作性も評価

国内RPA市場でいち早く普及したBizRobo!の実績が導入の決め手となった。境氏は「企業の情報システム部門長が集まる会合で偶然、BizRobo!の大きな国内シェアと、豊富で高度な活用事例の存在を知りました。同業者からの生の情報で、BizRobo!の取り扱いと自社への導入に確信を持てるようになりました」と振り返る。

さらにBizRobo!の導入を後押ししたのが「ノンプログラミング」への適性だった。これは、システム化が進んだ同社の場合、比較的小規模なロボットを社内各所に投入していく公算が高かったことと関連している。各所の実態に即し、ロボットを継続的に運用するため、プログラミング知識がない人でも容易に扱えることが重視された。

現在シーイーシーのロボット開発・運用・保守を担当している田中氏は「BizRobo!の操作にもプログラミング経験は役立ちますが、未経験者も十分使いこなして成果を上げています」と話す。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務 請求書の発行依頼など54業務にロボットを活用

実装と改修が早く容易な RPAの強みを生かして適所を探る

2018年度は100件のロボット化を目標に、RPA担当者5人が社内の要望を集約。挙がった94件中の54件で具体的な導入が着手・完了している。

ロボット化したのは、請求書の発行依頼作業や、各種データの登録、リストの作成など54業務。導入部署は総務部門のほか経営企画・経理・マーケティング・人事と幅広い。

システム構築と比較したRPAの利点について、矢吹氏は「年単位のプロジェクトも珍しくないシステム構築は、正確な導入効果を予測しづらく、刻々と変わるニーズへの対応も不得意です。この点でRPAは、ごく短期間で実装できて改修も容易ですから、試行を重ねて効果の高い用途を探り、その都度実用性を確かめることができ、改善のサイクルを高速で回せます」と指摘する。こうした柔軟さを生かし、システム化が進んだ環境においても、さらなる効果が創出できたという。



矢吹 哲郎 氏

導入効果 導入半年余で、フルタイム1人分の“デジタルレイバー”が誕生

目の前の業務負担を減らしながら、顧客対応の向上が実現

同社内で着手済みの54業務で、ロボットが通年稼働したときのリソース創出効果は約1,800時間と見込まれている。ちょうどフルタイム勤務者1人分の“デジタルレイバー”が生まれる計算だ。

「ロボット化」という共通目標のもと、社内に横串を通す形で、部署の垣根を超えた業務改善が実現。リソース創出にとどまらず、作業精度の向上や顧客対応の迅速化などを実感した従業員から支持を広げている。

このうちマーケティング部門では、既存顧客に配信した新製品情報メールへの返信として受け付けた資料請求を、全社共通のCRM（顧客管理システム）に反映する作業でBizRobo!を活用。目の前の業務負担を減らしながら、見込み客に関する迅速な情報共有が可能となり、営業部門から歓迎されている。

また、社内でのロボット活用事例は全てリストに集約。社外への提案にも生かされている。



田中 一生 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

社内で予定される業務フロー刷新時に、ロボットの活躍を期待

BizRobo!を使った自社製品へのオプション機能提供も計画

ICT全般に通じた自社の強みを生かし、同社は今後、RPAと他のテクノロジーを融合させ、相乗効果の創出に注力していく。

具体的には、料金体系が従来と異なるクラウド向けサービスの普及に伴い、社内の業務フローが刷新される見通しであることから、移行中や移行後の作業でロボットとペーパーレス化、AIなどの手法を併用する予定だ。

また、ICTサービス企業に特有の煩雑な発注作業を、順次BizRobo!で効率化。課題感を共有している同業者



への"横展開"も進めていく。

さらに、シーイーシーが開発販売している製品やサービスのオプション機能として、BizRobo!を用いたロボットの形で提供していく。

定評ある自社製品と一体的にBizRobo!活用のポイントをアピールしていく中で「いったん独力でRPAにチャレンジし、使いこなせなかったユーザーへのフォローも積極化していきたい」（矢吹氏）方針だ。

現場の声

BizRobo!という新戦力の加入で、企業成長と働き方改革を両立



AIなどとの併用で見込まれる「ケタ違い」の効果

2020年度までの中期経営計画で当社は、得意領域に重点を置いた企業成長と、一層の事業効率向上を掲げています。また同時に、有給休暇の完全取得や月平均残業時間20時間以下の達成といった「働き方改革」も進めています。

増員や残業を抑えながら、業務増にも対応を迫られる企業にとって、RPAによる定型業務の代替は、即効性が期待できる選択肢です。中でもBizRobo!は、社内業務の自動化を長年進めてきた当社の環境下で、個別のロボット化ごとの費用対効果をみても、着実に成果を上げています。

今後はBizRobo!単体での活用に加え、ペーパーレス化やAIといった手法とも組み合わせ、文字通り「ケタ違い」の効果を社内外で実証していきたいと考えています。（境氏）

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。
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:
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
※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.