

（左から）松前 和宏 氏、藤田 光徳 氏

ダイワボウ情報システム株式会社

各地の拠点で見積作成などをロボット化。営業の余力創出と全国へのRPA普及を進める

CORPORATE PROFILE

社　名
ダイワボウ情報システム株式会社

事業内容
IT機器・ソリューションの販売

ウェブサイト
https://www.pc-daiwabo.co.jp/

- 話を伺った方 -
システム推進部　部長付
藤田 光徳 氏

（同部）　eビジネスシステム2課　課長
松前 和宏 氏

Highlight

- ☑ IT専門商社の最前線・営業部門から取り組みを開始
- ☑ 年4万時間弱の作業をBizRobo!が代替
- ☑ 顧客の関心が高いRPAへの知見をいち早く蓄積

国内有数の規模を誇るIT専門商社のダイワボウ情報システム株式会社は2017年、事業の最前線を担う営業部門の強化を目的とした業務改善に着手。新たなツールとして取引先の関心も高まっていたRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用に向けた検討の結果、集中的な管理・運用が可能なサーバ型ツール「BizRobo!」を採用した。

自動更新を控えた契約に関する見積作成などをロボットに置き換えた結果、年間4万時間近い作業から従業員を解放。多くの拠点で共通する細かい作業を横展開でロボット化していく構想のもと、短期の成果よりも運用体制の充実を優先させる“急がば回れ”の戦略が奏功し、大きな成果を挙げている。今後は業務内容の刷新を伴うロボット化や、顧客企業へのRPA導入提案にも力を注いでいく方針だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景

顧客とのコミュニケーションを重視し、営業の業務効率化を計画

問い合わせが多いRPAの真価を、まずユーザーとして探る

PCなど200万アイテム以上のIT機器、ソリューションを販売するダイワボウ情報システム。メーカー約1,200社から仕入れた商品を全国93の営業拠点を通じて再販先に提供する一次卸として、2万社近い代理店と協業している。



（左から）松前 和宏 氏、藤田 光徳 氏

新モデルが続々と現れる業界で多岐にわたる商品を扱うため、受発注や商品情報の共有には専用システムを構築。営業事務担当者のほか、メーカーや代理店にも開放してオペレーションの高速化を図ってきた。ただ一方、担当営業が自ら入力作業を行うケースも少なくなく「営業が営業する時間を削られる」場面も生じていた。

このため同社は2017年、自社の事業にとって最も重要な「顧客とのコミュニケーション」を最大化するための業務効率化に着手。新たなテクノロジーとして顧客の問い合わせが増えていたことも念頭に、RPAを用いた営業事務の改善に取り組むことを決めた。

BizRobo!を選んだ理由

サーバ型ツールで国内実績豊富な「BizRobo!」を試用

デスクトップ型との比較で管理・展開の容易性を評価

RPAツールは、集中管理に優れた「サーバ型」と、導入や操作が簡便で現場主導の運用に適した「デスクトップ型」に大別できる。このため同社は2017年11月から約半年間、それぞれ1種類ずつのツールを試用し、自社への適性を探った。

このうちデスクトップ型ツールでは、テスト先の現場担当者が自らロボットの作成に挑戦し、一定の成果を挙げることができた。ただ、サーバ型に比べて多忙な現場では主体的な運用が困難なことが懸念されたという。

一方サーバ型では、国内の導入実績が豊富な「BizRobo!」によるテストを実施。全国の営業拠点に配置した仮想環境下のPCで用いるロボットの作成・展開が容易な点や、ロボットの接続先となるオフィスソフトや社内システムとの連携がスムーズだった点が評価され、本格的な導入が決まった。



藤田 光徳 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務 「納期通知」「出荷通知」「見積作成」等多くの業務を展開

見積作成は、発送までの完全自動化も目前

受注した商品の「納期見通し」および「出荷」を通知する日次のメール送信作業、ならびに「契約の自動更新を控えたサービスの見積作成」といった多くの作業をロボット化している。

特に、コア業務である見積作成の省力化は社内の期待も高く、内部統制などの課題を解決した上で、近く目視での確認を廃止。ロボットが作成後ただちに送信する「完全自動化」へ移行する計画だ。

運用面では、システム推進部にRPA専門の部署を新設。当初はIT技術者による兼務だったロボットの作成・運用を、営業部門から選抜された技術に明るい社員4人が担う。

また関西地区で半年間行ったテスト運用時には30体にとどまっていたロボットの導入は、専任者がツールに習熟した2018年10月以降、全国へ急ピッチで拡大。2019年5月現在で670体に達している。



導入効果 年間3万8,400時間相当の作業から従業員を解放

単発の成果よりも体制構築を優先し、横展開で急拡大

これまで開発した670体のロボットが代替した手作業は、年間3万8,400時間相当に達する。フルタイム勤務者（月160時間労働）20人分にあたる定型業務から従業員を解放した計算だ。

もっとも「導入の初期段階では、直近での費用対効果を意識しないようにした」と藤田氏は語る。

これは「単発のロボット化が創出する時間はわずかでも、類似業務を抱える他部署が多ければ、全体として大きな効果が得られる確信があった」（同）ためだ。目先の成果を追わず体制構築を優先した結果、専任者を確保できた段階で一気に横展開が加速。導入を軌道に乗せることができた。

RPA自社運用で得た知見は、当初の狙いどおり事業面での効果ももたらしつつある。導入推進担当者から営業部門にフィードバックされたノウハウは顧客向けセミナーなどを通じ、各地でのRPAの普及に役立てられている。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

数百にのぼるロボット化へのリクエストに対応

さらなるロボット化に適した業務環境への転換も図る

RPAに関する社内説明会への反響や、導入推進担当者が現場から拾い上げた声のうち、まだ着手されていないロボット化への要望は数百件にのぼっている。

当面はこれらの実現を図りながら、社内的・対外的な業務の見直しを続ける。具体的には、ロボット活用で創出した時間を生かし、営業担当者が依然抱える定型業務を営業事務担当者へ移管させていくほか、取引先との間で用いる帳票類の様式を共通化する。



RPAがもたらした余裕をもとに業務の集約化・標準化を進め、さらなるロボット化でまとまった効果を出しやすい業務環境への転換を急ぐ方針だ。

併せて、顧客企業へのRPAの提案にも注力する。導入前後でのコンサルティングが重要となるツールだけに、一定の支援内容のパッケージ化や、汎用的な機能に絞った訴求など、普及期にふさわしい手法を研究していくという。

現場の声

薄く広い横展開から、職場の革新を伴うロボット化へ

改良のペースが速いBizRobo!の進化に期待

定量的な効果が社内全体で出ている割に、当社では「ロボットでラクになった」といったビビッドな反応があまりみられません（笑）。これは、細かい作業の効率化を横展開で進めたため、まだ各現場で効果を実感しづらいのが原因と思われます。

「RPAで従来の作業を置き換えるだけでなく、業務内容の見直しにも踏み込む」との意向を経営陣も持っており、今後は多拠点の業務を集約した上でのロボット化や、人手を介さない運用への転換が増えそうです。APIの多用やOCRとの連携など、技術的にも新たな挑戦が必要です。

BizRobo!は新バージョンへの更新が速く、こうしたニーズに沿った機能・操作性の改良が今後も続くと期待しています。（松前氏）



松前 和宏 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.