

（左から）吉川 貴志 氏、今東 昇吾 氏、酒井 美代子 氏

BizRobo!導入でカタログ表記ミスや発注ロス率が大きく低減！職場の新しい仲間「フェリシモ こびと隊」が大活躍！

CORPORATE PROFILE

社　名
株式会社フェリシモ

事業内容
ダイレクトマーケティング事業

ウェブサイト
https://www.felissimo.co.jp/

- 話を伺った方 -
クラスターMC本部 業務基盤グループリーダー 兼
経営企画室　広報部 部長
吉川 貴志 氏

クラスターMC本部 MC基盤統括グループ 部長
酒井 美代子 氏

ファッション事業部
リブインコンフォートグループ 調達チーム 主任
今東 昇吾 氏

株式会社ブレインパッド
データエンジニアリング本部
RPAソリューション推進室 室長
（BizRobo! 高度化エバンジェリスト）
山内 康志 氏

Highlight

- ☑ 複数のITシステム導入による業務の煩雑化・属人化の解決策として検討
- ☑ 年間約3,000時間削減、業務の見直しや在庫ロス率低下にも寄与
- ☑ デジタルレイバーを“仲間”として迎え入れるため「フェリシモ こびと隊」結成

ダイレクトマーケティング事業として、カタログ、ウェブサイトを使った通信販売事業を手掛ける株式会社フェリシモ。取り扱う商品はファッション、生活雑貨、美容関連商品、食品などさまざまで、オリジナルコンテンツを発信する「フェリシモ猫部」や「フェリシモ女子DIY部」なども人気を博している。そんな同社ではITシステム導入による業務の煩雑化、属人化等の課題から、2017年頃にRPA導入の検討を開始。翌18年にはBizRobo!パートナー企業の株式会社ブレインパッド協力のもとBizRobo!とブレインパッド社独自のAI技術を組み合わせた導入支援パッケージプラン「BrainRobo（ブレインロボ）」のトライアル導入＆効果検証を行い、19年から本格稼働している。対象業務は今も拡大中。BizRobo!による作業効率化を通し、社員がより働きやすくするとともに、お客様が望んだ時にすぐ商品が届く環境を作ることで、企業理念である「ともにしあわせになるしあわせ」の実現を目指している。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 ITシステム拡大による業務煩雑化＆属人化の解決策として導入検討

情報収集・調査を経てBizRobo! トライアル導入を実施

近年、同社では、業務のシステム化が各現場で進んだ結果、複数のITシステムが多数存在し、システム間の連携を人の手で行うなど「日常的な業務が煩雑化する」という課題が頻出してきたという。

「特に業務の属人化がとても深刻でした。また、システム同士の連携も難しい状態でした。システム導入によってある特定の業務自体が単純化されたのはいいけれど、システムへの情報入力のためのファイル形式変換やシステム間の連携などの単純業務を行うのは結局"人"であり、当社の大事な社員がそれをやり続けることが果たして正しい姿なのか。思い悩むことが多くありました」（吉川 貴志 氏）

属人化した業務にRPAを連携できれば、単純業務の負荷軽減につながり、さらなる業務効率化を期待できるのではないか――。そんな思いから、同社では事業部門が主体となり、RPA導入に向けた全社横断型プロジェクトチームを発足。吉川氏らプロジェクトチームはRPAに関する情報収集・調査を行った後、2018年PoC（プルーフ・オブ・コンセプト）でのBizRobo!トライアル導入を実施した。



吉川 貴志 氏

BizRobo!を選んだ理由 ブレインパッドによる導入支援と独自の分析知見等を付加したBrainRoboサービス



株式会社ブレインパッド　山内 康志 氏

AI技術との組み合わせやAPIとの連携も評価

フェリシモ社ではRPAの導入検討を進めるにあたり、各事業部門の具体的な課題解決の実例を積み上げ、費用対効果を測定。解決したいビジネス課題から検討を進めた。同時にRPAの導入を進めるうえで、Webのレコメンドエンジンである「Rtoaster（アールトースター）」の導入と運用実績を持つブレインパッド社の支援のもと、約半年に及ぶ導入効果検証を実施した。BizRobo!　高度化エバンジェリストの肩書きを持つ、株式会社ブレインパッド　データエンジニア本部　RPAソリューション推進室長の山内康志氏は次のように話す。

「当社ではBizRobo!にブレインパッド社の分析知見等を付加した"RPA×AI"の導入支援パッケージである"BrainRoboサービス"を提供しており、すでにほか何社かの企業で十分な実績が出ていました。フェリシモ様のPoCではBrainRoboパッケージプランの枠組みのなかで、段階的に効果検証を行っていただきました。導入を進める中で、BizRobo!の個別のWebサイトから情報を集約するような作業の自動化だけでなく、AI技術との組み合わせやAPIとの連携などについても評価いただくことができたと感じています」（山内氏）

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務

現場の要望を加味し、商品カタログの原稿チェックにBizRobo!を活用

校正時の見落としが格段に減り、業務精度も向上

PoCではプロジェクトメンバーがアイデアを持ち寄り、初期の対象として25業務ほどを選定。実現可能性、開発のしやすさ、さらには実際のユーザーとなる現場部門の要望の強さ等を総合的に勘案した。

最終選考に残ったうちの1つが、商品カタログの印刷原稿チェックだ。同業務では、元原稿となるマスターデータが校正刷（PDF）に正しく入っているのかを確認する。チェック項目は商品名・商品コード・価格等々、多岐にわたる。導入以前はすべて人の目でチェックしていたが、簡易版PDFからテキストデータを抽出し、マスターデータと突き合わせる作業をデジタルレイバーに代替した。

「作業に慣れた人が1商品につき1分間でチェックできるとしても、300商品なら5時間かかる計算になります。初校、再校…と校正刷が上がってくるごとに発生する作業でしたが、BizRobo!導入により、チェックそのものは数十秒のうちに終了。見落としも大きく減り、業務精度も圧倒的に向上しました」（吉川氏）

「構成対象となる文字の抜き出しはBizRobo!だけでは実現が難しく、OCRの適用には価格面で見合わない部分がありました。そこで、PDFからBizRobo!でチェック可能な形式へ文字を抽出する技術に、弊社独自の知見を活用しました。AI技術を組み合わせることで、お客様の要件を満たせたと感じております」（山内氏）

導入効果

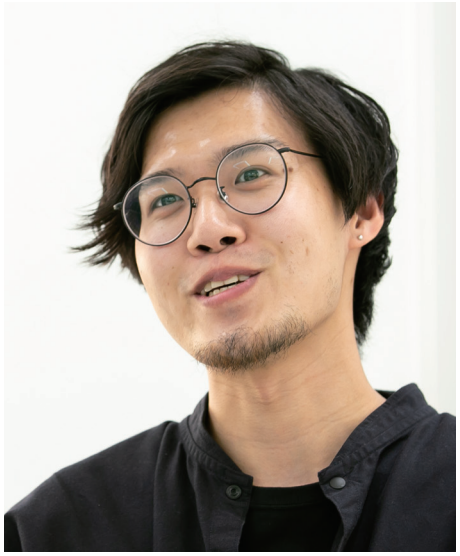
在庫チェック作業で月40時間を削減、更新頻度も向上しロス率も低減

ルーティンから解放され、動き回りやすくなり、調達実績も向上

トライアル導入の際、商品カタログの印刷原稿チェックとともに大きな効果を生んだのが、ファッション事業部調達チームにおける「受注および在庫の管理に関わる業務の効率化」だった。

「これまで各担当者が行っていた受注数予測のための在庫数確認作業を、すべて自動計測・自動入力できるようにしました。その結果、1カ月あたり約40時間の作業をなくすことができました。後にはそのデータを待つ発注担当者がいるため、単純作業とはいえとても重要な仕事です。これまでは担当者が出張などで会社にいられないときは、そのたび誰かにやり方を引き継がなければなりませんでしたが、BizRobo!への代替でその必要がなくなり、仕入先との交渉などに十分な時間を使えるようになったことで調達実績も向上しました」（ファッション事業部·今東 昇吾 氏）

山内氏によると、大きな効果を生み出したポイントは「Excelマクロなどすでにある仕組みや技術を作り替えようとするのではなく、BizRobo!をハブとしてつなぎ合わせた」こと。特に本事例では、ロボットが決められた時間に正確に作業を実施することで、人が実施する場合は1日2回が限界だった在庫チェックの頻度を向上させることも可能になり、より正確な受注予測が行えるようになった。その結果、ロス率も大幅に低下しているという。



今東 昇吾 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

時間削減効果は年間3,000時間以上、今後はさらに拡大

導入が自分自身の業務を見直すきっかけに

2019年から同社ではRPAを活用した業務プロセス改革を担う新部門として「業務基盤グループ」が始動した。引き続きブレインパッド社の協力を得ながら、ロボット開発・運用等を同グループが担い、案件ごとにユーザー各部門がシナリオ設計・開発・改善等に参画する協働体制が敷かれている。

「2020年2月度時点では約30のシナリオに対してロボットを開発し、うち20前後が業務に組み込まれ、業務削減時間は年間で3,000時間を超えています」（MC基盤統括グループ部長 酒井 美代子 氏）

さらに吉川氏は「『これは自動化できる』『自分がロボットを作るならこうしたい』といった意見も出てくるようになった」と、BizRobo!活用の社内への浸透が、スタッフそれぞれが自分自身の業務を見直すきっかけになったと話す。月2回の訪問支援を行っている山内氏も「対象業務の選定や業務要件のまとめ方が洗練されてきており、かなり難易度の高いものも含まれてきていて、支援のし甲斐があるなというのが正直な感想」と、同社内でRPA化の文化が着々と育ってきているのを肌で感じているという。

また、BizRobo!の導入は単なる効率化や働きやすさのためではないと吉川氏は話す。

「『ともにしあわせになるしあわせ』が、当社のビジョンです。BizRobo!によるスピードと正確性の向上は、お客様にお買い物やサービスへご満足いただくための環境作りにつながっています」（吉川氏）

現場の声

社員の対話からデジタルレイバーの「フェリシモ こびと隊」が誕生

デジタルレイバーを同じ目的に向かう仲間として迎え入れたい

BizRobo!導入を社内で浸透させるにあたり、デジタルレイバーへの親しみを持って社内で浸透させようと、



酒井 美代子 氏

ロボットにユニークな名前とイメージストーリーをつけた「フェリシモ　こびと隊」を結成するなど、独自の取り組みも始めた。

「もとより当社は『世の中のほかにはない、新しいものを生み出すことがおもしろい！』という社風のもとでメンバーが働いていて、そうしたことが商品開発やマーケティングにも表れていると自負しています。今回の取り組みにおいてもどうやったら面白くなるかを考えており、女性社員の対話から生まれたのが『フェリシモ　こびと隊』という社内活動でした」（酒井氏）

「『RPA技術は身近で自分たちの働き方に役立つもの』という理解を広げ、さらに効果を上げていきたい。その考えで生まれたのが『私たち「フェリシモ　こびと隊」はフェリシモのみんなと仲よく、いつでも元気に働きます。早寝、早起き、計算が得意。目立たないけど「縁の下の力持ち」』というイメージストーリーです。これからも『フェリシモ　こびと隊』のお仕事を募集して業務に役立てることで、お客様にわくわくを届けられる雰囲気をさらに作っていきたいと思っています」（吉川氏）

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.