

（左から）山本 恭仁子 氏、戀田 道子 氏、田坂 祐子 氏、江川 みずき 氏、清尾 修 氏（常務取締役）

顧客管理システムへの情報登録、DM名簿メンテナンスなどのデータ管理業務をBizRobo!で効率化。残業時間の大幅な削減を成功させた

CORPORATE PROFILE

社　名
株式会社船井総研コーポレートリレーションズ

ウェブサイト
http://fcr.funaisoken.co.jp/

- 話を伺った方 -
カスタマープラットフォーム部　部長
山本 恭仁子 氏
カスタマーデータベースグループ　データ管理チーム①　チームリーダー
戀田 道子 氏
同チーム　江川 みずき氏
同チーム　田坂 祐子 氏

Highlight

- ☑ **社員数約200名のうち9割が女性。産休、育休、介護による人員の増減に対応できるようにBizRobo!を導入**
- ☑ **セミナー参加登録業務は99%、顧客登録は60%をBizRobo!にお任せ**

経営コンサルティング事業を展開する船井総研グループ。その事業活動を支援する会社が船井総研コーポレートリレーションズ（以下、FCR）だ。社員数約200名のうち9割以上を女性が占める同社では、業務量拡大に伴う残業の増加や、産休・育休等による人員の増減に柔軟に対応できる組織づくりが課題となっていた。従業員のライフスタイルを支援するためにも業務を効率化する必要がある。この課題を解決するため、同社では複数のRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）ツールを検討したなかで、2018年初頭にBizRobo!を導入。顧客登録、DM発送など多数の業務を効率化し、残業時間の大幅削減に成功した。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 増え続ける業務量。残業削減の一手を模索

人員増減にも柔軟に対応できる体制構築

FCRのカスタマーデータベースグループでは、船井総研の営業サポートとして、経営セミナーや研究会などの集客・顧客管理といった業務を担っている。同社ではこれらの業務を効率化するためにRPAを導入した。その経緯について山本氏はこう説明する。

「新規の顧客情報は毎年増えていくため、業務量は必然的に増加し、それに伴い残業時間も年々増加していくという状況がありました。人員を増やさずに業務を進めるためには、効率を高めることが大きな課題となっていました。また、当社の社員は約200名のうち9割が女性で、産休、育休、介護といった理由で人員がたびたび増減します。人員増減にも柔軟に対応できる体制をつくりたいと考えていた時に、情報システム室からRPAを勧められ検討を開始しました」



山本 恭仁子 氏

BizRobo!を選んだ理由 費用対効果を精査しサーバ型RPAを選択

研修などサポートの充実している点も重視

RPAツール選定にあたっては、「ロボットに任せることで、人間が作業したときと比べて大幅に工数削減ができること」「繰り返し発生する業務であること」を基準に、RPA化する対象業務を特定。そして、それに対して費用対効果が得られるか、RPAと業務がマッチするかといった視点でツールを比較検討していった。

「RPA化の対象業務数は、その時点で10以上に上りました。そのため、ロボットの数だけPCが必要になるデスクトップ型RPAではなく、サーバ型RPAの方が適していると考えました。複数のツールを調べたなかで、実績や価格面でBizRobo!に決定しました。システム開発経験のない担当者がロボットを開発・運用する予定だったので、研修などサポートの充実している代理店を選ぶことも重視しました」（山本氏）



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務 セミナー参加登録業務は99%をBizRobo!にお任せ



江川 みずき氏

人力で1件約5分かかっていた作業が、ロボットなら1分30秒で処理できる

2017年12月にBizRobo!を導入し、データ管理チームの江川氏と田坂氏の2名の担当者が1カ月間の研修を受けた後、ロボット開発を進めていった。まず、Web経由で申し込みのあった顧客情報をSalesforceに登録する「顧客登録」と、セミナーへ申し込みのあった顧客情報を同じくSalesforceにセミナー参加者情報として登録する「参加登録」をRPA化した。その導入効果は目を見張るものがあった。

「顧客登録は従来、人力で1件当たり約5分かかっていましたが、ロボットなら1分30秒で処理できるようになりました。今では全件数のうち約60%をロボットが処理しています。参加登録は人力で1件当たり約3分かかっていたものが、ロボットなら約30秒で処理でき、全体の99%以上をロボットが担っています」（江川氏）

導入効果 名簿メンテナンスをRPAが夜間のうちに処理



田坂 祐子 氏

課題だった残業時間の削減も実現した

「毎年夏に開催する大規模セミナーを前に、約6,000名分の参加登録を行う必要があります。従来は、スタッフ約40名で毎日10時頃まで残業して作業をするのが通例でしたが、ロボット導入後は残業が大幅に削減されました。精神的な負担も軽減され、焦りからくるミスもなくなりましたね」（田坂氏）

顧客に発送したDMが宛先不明で返ってきた時に、顧客情報を「宛先不明」に変更する作業もRPA化した。返ってきたDMの管理番号をExcelに入力するまでを人間が行い、そのExcelを読み込んで社内システム上のデータを修正する作業をロボットに任せている。

「宛先不明の処理件数は非常に多く、複数の人が一斉に作業することで社内システムの動作が遅くなるほどでしたが、現在はロボットが夜間に作業を終わらせてくれます」（田坂氏）

FCRでは他にもさまざまな業務をロボット化し、全体では50体ほど稼働している。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

グループのさまざまな業務にRPAを展開していく

デジタルシフトとRPAの組み合わせを検討

運用面での独自の工夫もある。たとえば、人の作業時間と重ならないように、適切な作業時間帯は関係者へのヒアリングの上で決定した。さらに、ロボット稼働前には関係者に作業開始を知らせるメールを送信するよう設定。現在どのロボットが稼働しているかは、ホワイトボードに記載して共有している。

同社では2019年度の組織改編でRPAユニットを発足させた。RPA開発・運用に一層力を入れ、幅広い業務に適用していく考えだ。

「お客様からの申込書などの書類はまだ半数がFAXで届き、それをスタッフが手入力しています。できるだけペーパーレス化していくために、今後はデジタルシフト化でのRPAも検討していきたいですね。中長期的には、船井総研のコンサルティング業務のサポートや、他のグループ会社の業務においてもRPAを展開していければと思っています」（山本氏）

現場の声

現場スタッフの協力がRPA成功の鍵

RPAによって心の余裕が生まれた

戀田氏「現場スタッフのなかにはRPA導入に戸惑う人もいます。しかし、具体的にどのような業務が効率化され、どれだけの残業が減るのかというメリットを訴えていけば必ず協力が得られるはずです」

田坂氏「業務量が一時的に増大してしまう時期は、どうしても時間に追われてしまい、焦りから作業にミスが生まれてしまうこともありました。RPAによって時間に余裕ができたことで、一つ一つの作業を丁寧にする心の余裕が生まれた実感があります」

江川氏「RPAによって時間が空いたことで、人にしかできない業務に集中できるようになりました。これからもRPAを使ってさらに効率化し、好循環を回していきたいですね」



（左から）戀田 道子 氏、江川 みずき氏、田坂 祐子 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.