

（左から3人目）宮澤 公一 氏

RICOH

「単発でもOK、単純なタスクをシンプルに任せる」。ユーザーとして熟知したBizRobo!活用の極意を提案に生かす。

CORPORATE PROFILE

社　名
リコージャパン株式会社

事業内容
複合機・ICT関連ソリューションなどの販売およびサポート、システム開発

ウェブサイト
https://www.ricoh.co.jp/service/rpa/

- 話を伺った方 -
経営企画本部　業務センター
発注売上業務室　室長
宮澤 公一 氏

経営企画本部　業務センター
発注売上業務室　他社発注グループ
山崎 由紀子 氏

Highlight

- ☑ **業務統合を機に、事務センターの効率化にBizRobo!を活用**
- ☑ **自社提供のAI-OCRサービスでもロボットが活躍**
- ☑ **中小企業向けに、ソリューションの「接着剤」としてRPAを提案**

全国都道府県の販社統合を経て販売・サービス機能を集約したリコージャパン株式会社。組織再編後の業務プロセス再構築と基幹システム刷新を進める中、過渡期に増大する事務負担の緩和などを目的に、2016年7月からサーバ型RPAツール「BizRobo! Basic」を導入している。

ソフトウエアロボットの実装とカスタマイズを集中的に行う狙いから、管理統制に長けたサーバ型を選択。実践的な活用のため事務拠点に常駐する開発チームには、エンジニアだけでなくRPAを学んだ事務部門出身者も加わる。100体近くのロボットを定常的に稼働させるほか、単発的な事務処理への利用も多い。

社内活用で得た知見をもとに、自社が提供するAI-OCRサービスにBizRobo!を応用するなど、RPAによる新規ビジネス開拓にも意欲的な同社。主要顧客層の中小企業が採り入れやすいICTソリューションの提案を強化中だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景

組織再編・システム刷新に伴う間接業務増への対応策


宮澤 公一 氏

ペーパーレス化で進めるワークスタイル改革を支えるテクノロジー

国内のリコー販売会社を統合して2010年7月に誕生したリコージャパン。新体制下では業務プロセス標準化と並行し、基幹システムの刷新を進めた。これに伴い、間接業務を集中処理する「業務センター」では過渡的な事務処理を担う場面が増えたため、同センターではPC上の定型作業を自動化する「BizRobo!」を2016年7月から導入。対象業務によっては最大9割近い工数削減を達成している。

ICTの活用を通じ、より柔軟で生産性の高い働き方を目指す「ワークスタイル変革」を提唱する同社は現在、自社の事務拠点でペーパーレス化・クラウド化に注力。会社保管の原本に拘束されない在宅勤務を拡大中だ。

ここで用いるクラウドサービスの独自開発に際して欠かせなかったのが、簡便な実装で高い信頼性が得られるデータ連携のソリューション。選ばれたのは、社内業務の効率化で確かな実績を重ねていたBizRobo!だった。

BizRobo!を選んだ理由

サーバ型ツール「BizRobo! Basic」の処理速度などを評価

導入拠点に専門チームが常駐する体制で実践的な運用を図る

2016年の導入時点で日本語環境に対応し、国内サポート体制を整える希少な存在だった「BizRobo!」を皮切りに、リコーグループでは現在、社内業務に複数のRPA製品を併用し、適材適所で使い分けている。

このうち、製品開発部門など専門性が高い領域でのロボット活用は、外部から業務を把握するのに時間がかかることから、部署内で開発運用を自己完結できるデスクトップ型RPAツールが優先的に採用されている。

一方、東日本エリアの事務を集中処理する神奈川県川崎市の業務センター内で用いるRPAツールは、集中的な管理統制に適し、処理速度でも有利なサーバ型の「BizRobo! Basic」に一本化。同センターに常駐し、実装とカスタマイズを担う専門チームにはエンジニアのほか、RPAを学んだ事務部門出身者も含む4人が参画。豊富な業務知識と、現場との密な情報交換をもとにロボット化を進めている。



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務

登録処理などで常時約100体が活躍、単発作業も多数

AI-OCRのクラウドサービスでは背後のデータ連携にも応用

現在業務センター内では、マスターデータの登録や顧客から申請されたデータ入力など、BizRobo!で実装された約100体のソフトウエアロボットが常時稼働している。

1回限りの事務処理に“使い切り”のロボットを投入するケースも少なくない。「人事異動発表後のマスターデータ更新」をはじめ「既存の取引データに対する販売体制変更の反映」「毎年変わる補助金の要件に該当する取引の抽出」など、事前準備が困難ながらも短期間で完了しなければならないタスク処理で、システム開発よりも手早く実装・実行できるBizRobo!が威力を発揮している。

さらにこうした実績を踏まえ、同社が提供するクラウド型の帳票認識ソリューション「RICOH Cloud OCR シリーズ」に今回更なる効率化をする為にBizRobo!を連携。

紙帳票のスキャン画像から、AI-OCRが特定した場所の文字認識結果をリコー独自の基幹システムへ登録させるバックグラウンドの工程をRPAで実現している。



導入効果

「余力創出」から「ワークスタイル変革」「顧客への貢献」へ

RPA導入から3年、ビジネスへのインパクトが重要指標に

業務センターで常時稼働中のロボットが創出したリソースは現在、手作業への換算で、およそ月間1,650時間相当に達している。

ただ一方「ロボット化による人的リソース創出」という定量効果の最大化を図っていた導入当初と比べ、現在はRPA活用に対する評価指標が変化しているという。

もともと間接部門の生産性向上策だったRPAが、自社で提供するAI-OCRサービスへの応用を通じ、収益部門に対する貢献を始めているのは、その象徴的な動きだ。

業務センターで進むペーパーレス化にもRPAが応用されているが、ここでも直接的な費用対効果と同等以上に、実際のメリットを顧客に伝える取り組みが重視されている。

「『在宅勤務で自由度が増した』『時間的・精神的な作業負担が減る』といった現場スタッフの生の声を、営業担当と共に広げていく活動にKPIを設定しています」（宮澤氏）



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

リコーグループのAI活用を支えるデータ収集・連携をロボット化

中小向けに用途・接続先を絞り込んだRPA提案も

サーバ型の「BizRobo! Basic」を含む複数のRPAツールを運用してきた経験を踏まえ、リコージャパンは同ツールに適した用途を「業務の分析と集約が進んだ事務拠点で」「単純な形に切り出したタスクを」「使い切りを含む短い運用期間で処理する場合」とみている。

この条件を満たし、同社内で需要増が見込まれる用途としては、AI活用の前提となる「学習用データの収集・連携」が挙げられる。リコーグループは2020年4月以降、AI活用とデータサイエンティスト育成の体制を強化する計画で、この流れに沿う新たなRPA活用法の確立を目指す。

業務の分析には相応の労力がかかり、特に中小企業にはハードルが高いのも事実だ。そのため同社は、特定用途に絞り込んだRPA活用提案にも近く着手。併用の効果が高いパッケージソフト同士をつなぐ「接着剤」としてRPAの有効性をアピールしていく方針だ。



現場の声

RPAと他ソリューションとのマッチングが大切



いち早く進めたリモート対応が、感染症予防にも奏功

私たちの部署がある業務センターではかなり前から、RPAの活用が日常もっとも、RPA単体の効果は限定的で、他のソリューションとの組み合わせが大切だと考えています。

例えば私たちは、RPAをAI-OCRのクラウドサービスと一体活用した結果「紙帳票からの手入力と確認のため必ず出社し、ミス防止のチェックを繰り返す」という従来の職場環境を抜本的に改善できました。

いち早く在宅勤務に対応したことで、直近では感染症予防や事業継続の観点からも想定以上のメリットを実感しています。今後も、単なるツール導入にとどまらない業務改革を実践し、その成果を社内外で広く共有していきたいと考えています。（宮澤氏）

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.