

（左から）深澤 浩 氏、表野 篤雄 氏

高岡ケーブルネットワーク
TAKAOKA CABLE NETWORK

導入の好機をつかみ、40人の社内でBizRobo!を開発。生産性と顧客サービスの向上に貢献

CORPORATE PROFILE

社　名
高岡ケーブルネットワーク株式会社

事業内容
メディア（放送事業、電子通信事業）

ウェブサイト
https://www.tcnet.ne.jp/

- お話を伺った方 -
執行役員 事業統括本部長 兼 技術部長 兼 営業部長
深澤 浩 氏

事業本部 技術部 エンジニア
表野 篤雄 氏

Highlight

- ☑ 社員40人の組織で、RPA導入時の初期コストが課題に
- ☑ 受託開発案件への対応からBizRobo!の活用をスタート
- ☑ 新規業務に社内開発で応用、活用定着の“壁”をクリア

富山県でケーブルテレビ放送事業などを手がける高岡ケーブルネットワーク株式会社は2021年、自社での費用対効果を疑問視していたRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）について、社外からの受託開発案件にも併用する形で導入を決定。取引先による技術支援が得られ、同業者の支持も得ているツール「BizRobo! mini」を採用した。受託案件への応用をまず先行させ、初期費用と社内開発の準備期間を捻出した後は、従来手が回らなかった作業を自動実行できる仕組みなどを構築。余力の創出に加え、サービス品質向上など多面的な効果を獲得している。従業員40人の社内で既に2人がRPA開発に携わっており、今後は新サービスなどに伴って増大する事務作業に積極活用しながら、さらなる開発者育成も目指す方針だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 「初期投資に見合ったRPA活用」が検討課題

負担を分散できる受託案件への応用から着手

富山県高岡市の高岡ケーブルネットワーク株式会社は、市内7万世帯中5万世帯が加入するケーブルテレビ放送や、インターネット・電話などの通信事業を展開する企業。約40人の従業員がデジタルツールなどを活用した事業開拓・生産性向上を進め、2023年3月期には3期連続となる過去最高益を達成している。

RPAに関して同社は2019年、導入の是非を机上で検討。当時はライセンス費用や開発者育成といった初期投資に見合う社内活用を見通せず、いったん見送った。

状況が変わったのは2021年、無線設備の施工などで取引がある株式会社三技協から、RPAツール「BizRobo!」の導入支援を提案されたのがきっかけだった。事業統括本部長の深澤浩氏は「ちょうど自治体から受託したソリューション構築にRPAが不可欠と分かった矢先でもあり、これを機にツールを導入しようと決めました」と振り返る。



深澤 浩 氏

BizRobo!を選んだ理由 「同業のユーザーが楽しそう」

懐疑を一掃、パートナーの支援体制も評価

AIカメラが認識し、Webシステムに保存した人流測定データを取得・集約するソリューションの受託開発にあたり、同社は三技協の支援を得てクライアント型RPAツール「BizRobo! mini」を試用。ソリューションが問題なく構築できるのを確認後、受託の対価をライセンス費用に充てる形で本格導入を決め、社内開発にも着手した。



表野 篤雄 氏

RPA開発に加え、IoTなど高岡ケーブルネットワークの技術面を支えるエンジニアの表野篤雄氏によると、費用面や支援体制とともにBizRobo!導入の決め手となったのが、成功している同業者の存在だったという。

「愛知県の豊橋ケーブルネットワーク株式会社の方々とオンライン面談した際、BizRobo!の活用に前向きで、とても楽しそうな様子が印象的でした。それまでRPAを活用しきれないユーザーの話から抱いていた、ネガティブなイメージを一掃できたのは大きかったと思います」（表野氏）

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

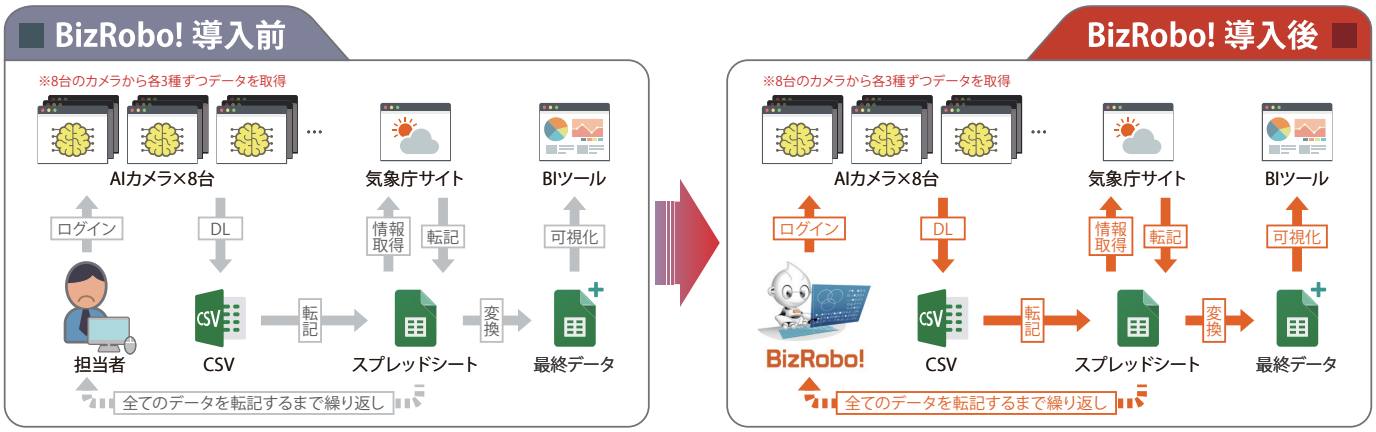
対象業務 AIカメラの記録集約、請求項目追加などを自動実行

2部署で社内開発、7体のロボットが稼働中

同社は現在、経営管理部と技術部の2部署で、合計7体のソフトウェアロボットを運用している。このうちBizRobo!導入のきっかけとなった人流測定用のロボットは、Web上のシステムに保存されているAIカメラ関連の機種別・項目別データや、気象庁が発表した当日の気象情報を取得。これらを集約し、スプレッドシート上にまとめる一連の作業を毎日自動実行している。

また、聴覚障がいなどがある人との通話時に手話やテキスト化・読み上げで同時通訳する「電話リレーサービス制度」が2021年7月から始まったのに伴い、電話番号単位で毎月一定の負担額が生じるようになったことから、この請求項目を基幹システムに自動登録する機能もBizRobo!を利用して構築した。

さらに、顧客属性をWeb上の公開情報から絞り込むマーケティング目的のデータ収集活動でも、同ツールが応用されている。



AIカメラで人流測定をする業務

導入効果 年間280時間相当の余力を創出

新たなデータ照合も開始、サービス品質を向上

同社が現在稼働させているソフトウェアロボットが創出する余力は、合計で年間約280時間相当。新たな社内開発も進行中で、定量面でのさらなる上積みが見込まれる。

人の手がかからない強みを生かし、同社がそれまで行っていなかった確認作業に採り入れたことで、サービス品質が向上する効果も得られている。

具体的には、サービス利用者の料金を管理するシステムと、問い合わせ内容を管理するシステムの双方間で、課金に関わるデータが正しく対応しているか定期的に自動チェックするようにしたところ、データ反映のズレに起因する問い合わせ電話の数が大幅に減ったという。

深澤氏は「仕組みそのものは単純で地味なロボットも、当社の組織規模では人の対応が行き届かない作業をこなしてくれます。その結果、お客様にかかる負担を減らすことにつながりました」と評価する。



深澤 浩 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

社外と提携する新サービスの事務作業に応用

処理能力の向上を通じ事業拡大を支援

同社は2023年6月から、ケーブルテレビ設備を使って外部の通信事業者が提供する光インターネットサービス「ドコモ光タイプC」に対応。それに伴い、自社と外部事業者の各システム上で管理するデータの共通項目を転記・照合・統一する作業の増大が見込まれる。

そこで同社は近く、BizRobo!を用いた自社開発で、こうした定型作業をミスなく自動実行できる仕組みを構築する予定。RPAによる事務処理能力の向上を通じ、積極的な新規事業・サービスの展開を支えていく計画だ。

これに併せて、現在は技術部と経営管理部の2名で取り組む社内開発の担い手も増やしたい考えだ。深澤氏は「ほぼ全員が触るExcelでさえ、込み入った集計に使いこなせる社員は、今なお少数派。BizRobo!が、デジタル活用の実践力を引き上げる存在になってくれれば」と、さらなる機能充実に期待を寄せる。

現場の声

「面倒くさそう」から「まずやってみる」へ

要所を押さえ、新たな試みでも成果を

業務の自動化は、現状を可視化し、あるべき手順に再構築した上で取り組むものと理解していた私は正直なところ、初期費用もかかるRPA導入を「面倒くさそうだ」と先送りしていました。

その後、RPA向きの開発案件を受託し、また社内活用に成功している同業者の声を聞いたことで、「まずはやってみよう」という考えに変わり、社内業務にも導入することを決めました。

結果、RPA活用の具体的なポイントを見極め、社内共有できていれば、常に業務の見直しを先行させなくても実際上問題はないことが分かりました。自身の担当業務でBizRobo!を積極的に使いこなす社員も現れており、さらに活用を広げて生産性向上につなげたいと考えています。（深澤氏）

外部とのデータ連携がWebサービスで当たり前になった一方、ただちに更新できない旧来のシステムでは、追加開発を依頼してしのぐケースが珍しくありません。こうした場合にRPAユーザーは、内製で費用を抑えられます。

新規の事業やサービスを積極展開する企業では、新たな手順の入力・転記作業が常に発生します。これらを最初からBizRobo!に任せればミスを未然に防ぎ、より円滑に立ち上げられそうな感触を持っています。

社内システム全般に携わるエンジニアの立場からみてBizRobo!は、使い慣れればほとんど手がかからないツールです。ITに特段詳しくない人でもさらに使いやすくなるよう、今後の機能拡充にも期待しています。（表野氏）



表野 篤雄 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.