

石田 涼 氏

TOSHIN DEVELOPMENT CO.,LTD.

ユーザー間に共通する RPA 担当者の悩み。
BizRobo! コミュニティの交流で再確認した「ルールづくり」の大切さ

CORPORATE PROFILE

社　名
東神開発株式会社

事業内容
ショッピングセンターの
開発運営、不動産事業ほか

ウェブサイト
https://www.toshin-dev.co.jp/

- お話を伺った方 -
経営管理本部　業務改革推進グループ
業務改革推進担当係長
石田 涼 氏

Highlight

- ☑ 「手作業の代替」に用途を明確化して、RPAを活用
- ☑ 開発運用支援を得て業務拡大に伴う事務負担を軽減
- ☑ Bizrobo!活用を機に基幹システムも改修、合計年1.8万時間を創出へ

東京・二子玉川や日本橋などで商業施設を運営する髙島屋グループの東神開発株式会社は、事業拡大に伴う本社業務の増大を受け、PC上の定型作業をソフトウエアで代替するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）に着目。大規模運用への適性や、充実した開発運用支援オプションを評価し、RPAテクノロジーズ社が提供する「BizRobo!」を導入した。ロボットの開発を社外のエンジニアに委ね、担当者は自社に適した対象選定や運用ルールの策定に専念したことで、年間8,000時間相当のリソースを創出。ロボット活用の検討過程で作業自体を一部廃止したほか、年間1万時間の工数を削減できる基幹システムの改修ポイントを見いだすなど、波及効果の大きい業務再構築を進めている。基幹システム更改時の対応など、今後得られる知見はグループ内外との共有も進めていく計画だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 事業拡大に伴って事務負担が増大

煩雑なタスクに追われる現場の改善を図り、RPAを検討

株式会社髙島屋の子会社で、郊外型ショッピングセンターの先駆けである「玉川髙島屋ショッピングセンター」（東京都世田谷区）の運営主体として1963年に設立された東神開発株式会社は現在、国内12の商業施設を展開。シンガポール・ベトナムにも進出しているほか、オフィスビルやマンションの開発・取得を通じた事業多角化も進める、社員数約350人の企業だ。

特に運営施設が急拡大した2000年代半ば以降、同社では本社で集中処理する事務量の増大が課題となっていた。幅広い層の来店客を迎える事業の性質上、「完全ペーパーレス化による自動処理」といった抜本的な効率化策は採りづらい。一方で、煩雑なタスクに追われる社員の負担軽減も急務となってきたことから、PC上での作業であればそのままソフトウエアで置き換えられるRPAに着目。2018年から導入の検討を開始した。



石田 涼 氏

BizRobo!を選んだ理由 「運用拡大時も統制が容易」

導入・運用支援の体制も評価

RPAツールの選定では、小規模な構成から始められるデスクトップ型ツールも検討されたものの、将来的な大規模運用を視野に入れ、ロボットの一元的な統制に適したサーバー型ツールを選択。RPAテクノロジーズ社による開発運用支援オプションが充実していたことから、同社が提供する「BizRobo!」の導入を決め、自社ではロボット化の対象業務選定や仕様の取りまとめといった業務再構築に専念することとした。

導入決定後は、両社とBizRobo!パートナーであるスカイライト　コンサルティング株式会社の三者共同で、各部署への業務ヒアリングを実施。当時経理部門の担当者としてヒアリングに回答し、現在はRPA推進の主担当を務める石田涼氏は「PCを使わない非定型業務も含め、まず業務全体を可視化した中から効果的なロボット化のポイントを探しあて、実際に切り替えて楽になる一連の過程を体感できました」と振り返る。



石田 涼 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

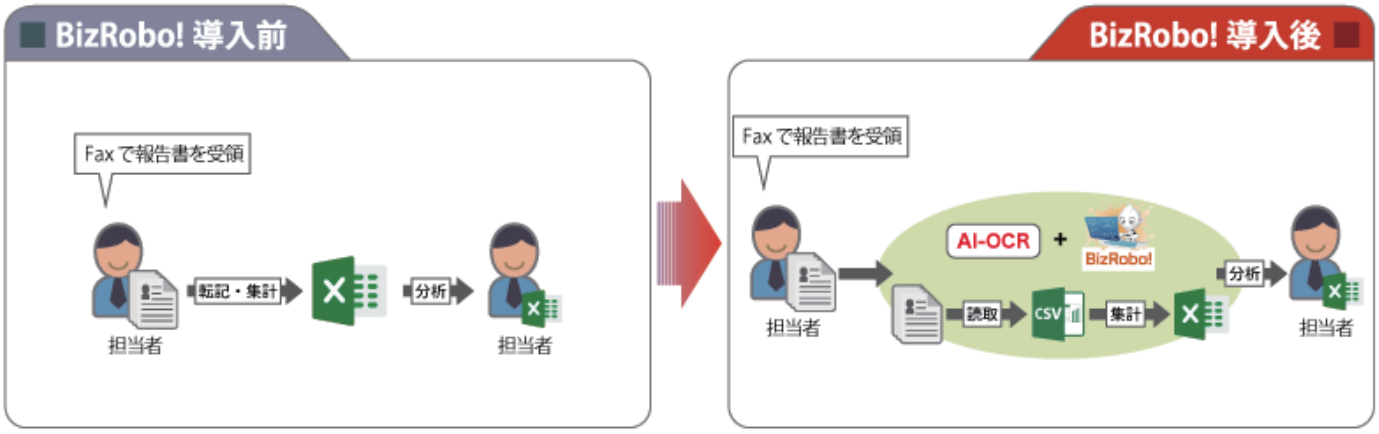
対象業務 テナント900店舗への請求業務をRPA化

営業・経理・財務など130業務に導入

東神開発は現在、営業事務や経理、財務などの130業務でBizRobo!を活用。前日売上の集計や、テナント900店舗への請求業務、さらにロボット稼働状況の取りまとめもロボット化した。

このうち、アプリ公開後も紙での利用が9割を占めるスタンプカードの押印履歴管理では、「押印数の報告をWeb化しようとしたところ、レジ周辺にタブレット端末を置く余地がないテナントもあった」（石田氏）ことから、ファクス利用を継続。受信後の登録作業を、OCR（光学文字認識）とRPAの併用で省力化した。

夜間・休日にも稼働可能な点がRPAの利点とされる中でも、素早く確実な浸透を図る同社は、RPAの用途を「勤務時間中に行う作業の代替」に、あえて限定。ロボット接続先の改修などによる不測のエラーが生じても、手作業で直ちに補える体制を確保してリスクを最小化している。



スタンプカードに押印した履件数を集計する業務

導入効果 RPA単体で年間8,000時間の余力を創出

RPA化の対象選定に伴い、業務の見直しも進展

これまで手作業で行っていた業務を RPA に置き換えたことで、現在同社は年間 8,000 時間相当のリソースを創出。人件費換算で RPA の導入・運用コストを上回る効果を得ているほか、RPA 化の検討として精査した結果、必要性が薄れたと判断した作業そのものをやめて余力を生んだ例も少なくない。

RPA 化の事例を社内メールで紹介するだけでなく、実際に稼働中のロボット一覧も公開しており、「興味を持った社員から担当業務への導入希望が寄せられることも増えた」（石田氏）という。

要望を踏まえたロボット開発の判断や、実装後にスケジュールを組んで実行するロボットの稼働状況確認は、石田氏ら社員２人で担当している。同氏は「1 つの管理画面から全てのロボットを統制できるサーバー型ツールの BizRobo! は、在宅勤務中も VPN（仮想専用線）経由で会社の端末に接続し、平常通りの運用を続けられます」と評価する。



石田 涼 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

コミュニティについて 同じ境遇の仲間と知見を共有

自身の考えを整理する機会にも

石田氏は2021年10月、RPA推進担当者を対象としたオンライン事例発表会「BizRobo! CAMP!!」に登壇。さらに、同時開催の交流会「BizRobo! MeetUp!!」では、他社の参加者とも意見交換した。

「導入企業の業種や担当者の年代が異なっても、特に初期の悩みには共通部分が多い印象だった」という同氏は、当日の発表の一端を、こう明かす。

「RPAを使ってできることの中で、自社がどこまでやるかの線引きが大切です。RPAを手作業の代替と位置づける当社の場合、ロボットの設計書のほか、代替される作業内容も明文化しておくこと、また本社が閉まる土日にロボットを動かす場合は、エラー対応できる週明けまでの間、手作業でしのげる態勢の確保を条件としています」

導入決定から1年がかりで整えてきたこれらのルールの解説は、石田氏にとって「考えを再確認し、他社ユーザーの問題意識にも触れられる有意義な機会」になったという。

今後について RPA推進で判明した、年1万時間を生むシステム改修に着手

髙島屋グループ各社とも知見を共有へ

RPA化のターゲット選定にあたり、業務の現状に関するヒアリングを集中的に行った同社では、既存の社内システムの問題点も浮き彫りになった。

特に収支管理では、会計システムから取得したデータを表計算ソフト上で再集計する作業に時間を要していると判明。これらの自動化機能を、間もなく更新する基幹システムに取り込むことで年間1万時間相当のリソース創出が見込まれ、RPAの副次的な導入効果が拡大する見通しだ。

「基幹システムの更改では、稼働中のソフトウエアロボットの大半で改修が必要になるなどの影響も出そうです。まずここを無事乗り切ることで、RPAの長期運用への知見を高められれば」と石田氏。髙島屋グループ内では、同社以外でもRPAの導入を進めており、今後はグループ内の未導入企業へのサポートや、導入済み企業との連携も進めていく計画だ。

現場の声 目標は「いつ後任が来てもよい状態」

自社に合った方法論の早期確立が重要

入社5年目でIT部門に異動したのがきっかけで、私はRPA推進担当になりました。以来3年近く実践を重ね、要望があったRPA化や業務自体の要否を判断し、納得してもらえるまでになりました。

BizRobo!のコミュニティに参加して分かったのは、ユーザー企業の規模や文化が多様なこと。内製化するか、活用をどの部門が主導するかなどは人員配置によっても最適解が変わりそうです。唯一の正解がない中、自社に合った方法論やルールを早く見いだすことが、成功への近道だと思います。

私も引き続き、運用ガイドラインの充実に取り組んでいます。経験をもとに標準化された骨組みをつくり、いつ後任が来てもよい状態にするのが目標です。（石田氏）

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.