

富士通エフ・オー・エム株式会社様

RPAツールが定型業務を自動化するとともに 業務プロセス改善への“気づき”をもたらす

PC上の定型業務をロボット（自動化プログラム）で代替するRPA*が、業務効率向上の“切り札”として注目を集めています。富士通のRPAツール「FUJITSU Software Axelute（アクセリユート）」を導入した、富士通エフ・オー・エムの事例を紹介します。

※RPA：ロボティクス・プロセス・オートメーション

課題	効果
“働き方改革”に向けて、社内業務の効率化を図りたい	➡ RPAツールを導入して定型業務を自動化することで、月間29.1時間の削減に成功。
限られたマンパワーを、より付加価値の高い業務に割り当てたい	➡ 定型業務の自動化によって削減された時間で、より高度な業務への対応が可能に。
RPAツールの導入に適した業務を見極めたい	➡ 複数の業務でトライアル導入することで、RPAに適した業務が明確化。RPA向きでない業務もプロセスの可視化によって改善が容易に。

導入の背景

“働き方改革”の推進に向けて、RPAツールの導入検討がスタート

富士通エフ・オー・エムは、「やすく、わかりやすく、伝える」をコンセプトに、業務システム導入研修の企画・実施をはじめ、企業のICT利用を支援するためのサービスを幅広く提供しています。同社は女性従業員の比率が高く、仕事と家庭を両立するために短時勤務を選択している従業員も多いことから、かねてより業務の効率化に注力。近年も富士通グループ全体で“働き方改革”が推進されるなか、テレワークの推進やフレックスタイムのコアタイム短縮など、働き方の自由度を高める改革を進めてきました。

また、同社は組織活性化施策の一環として、「ビジネス提言」「働き方改革」「改善活動」の3テーマで『アイデアコンテスト』を実施しています。2018年に業務改善のためのアイデアとして提案された「RPA導入による業務効率化」が採用され、「RPAトライアルプロジェクト」が発足。社内のICT環境整備を担うICT推進部と、定型的な業務が多い営業管理部がメンバーとなり、2019年上半年（4月～9月）にかけて実施されました。

導入の経緯

他社製品も含めた比較検討の結果、 導入しやすさから「Axelute」を選定

「以前から業務効率化のための情報収集を続けていて、RPAにも関心を抱いていました。今回のプロジェクトは、富士通製RPAツール「FUJITSU Software Axelute」（以下、Axelute）に加え、他社製品も含めた4種のRPAツールについて、機能や使い勝手、コストなどを比較検討しました」と検討の経緯を語るのは、ICT推進部の部長、牛田 明仁氏です。

「ツール選定にあたって重視したのは、プログラムなどの専門知識を必要としないこと。ICT部門が主導する形では、全社に本格導入するにはマンパワーが足りません。加えて、導入効果を出すためには、実際に業務を担っている部門が主導するのが望ましいと考えていたからです」と牛田氏は語りま

す。「Axeluteは、人が実施したPC操作の手順をシナリオとして記録し、これを編集するだけで定型業務を自動化できます。シナリオ作成時に実際の操作画面をキャプチャーして作業プロセスを可視化してくれるなど、直観的な理解しやすさが魅力でした」。

さらに、コスト面でもメリットがありました。「月額料金制のため、トライアル導入やスモールスタートが可能。万一、効果が出なければ契約を打ち切ればよいので、経営層からの決裁も得やすかったことが、決め手となりました」（牛田氏）。



富士通エフ・オー・エム株式会社
管理本部 ICT 推進部
部長 牛田 明仁 氏

導入成果

トライアルする業務を複数選んで、RPAツールの成果を検証

一方、営業管理部では、RPAツールをトライアル導入する業務を選定。営業管理部の佐々木 祥子氏は、その狙いを次のように語ります。「RPAツールは定型業務を自動化できる、という程度の知識はあったものの、どんな業務なら効果が出るのかの見極めが難しく、まずはRPAに適する業務を調べることに重点を置きました」。

具体的には、両部の主要業務を「作業工数（＝期待効果）」と「作業形態（定型／非定型）」の両面からマッピング。レベルの異なる3つの業務を選定し、それぞれ導入成果を検証することにしました。（図1参照）

業務a 社内PCの管理業務（毎日／ICT推進部）：約700台にも及ぶ社内PCのネットワーク接続チェックおよび異常通知

業務b 入札公告情報のピックアップ業務（毎日／営業管理部）：自治体から公示される入札情報から対象業務を抽出して社内掲示板に掲載

業務c 例外価格の設定業務（随時／営業管理部）：例外価格の承認申請の登録ならびに、許諾後の顧客情報システムへの登録

「検証の結果、いずれも大幅な労力削減となり、トータルで月間29.1時間

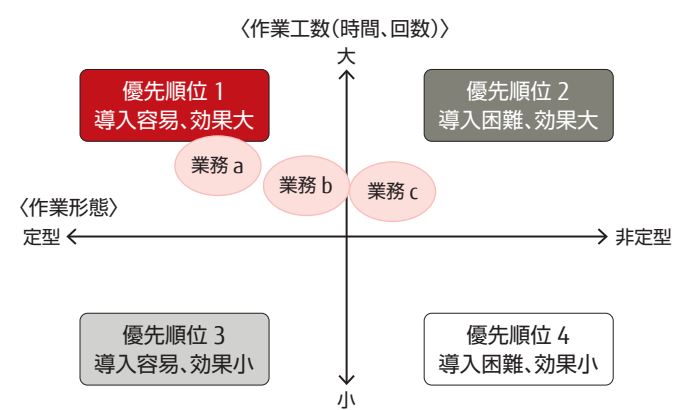


図1 対象業務の選定

もの削減成果が得られ（表1参照）、各業務の担当者は、これまで手が回らなかった、営業活動の効率化推進のための制度見直し業務などに取り組めるようになり、マンパワーの有効活用という面でも成果を実感できています」と佐々木氏は語ります。「また、複数業務でトライアルした結果、RPA導入に向いているのは、一連の決まった動作を繰り返すような“一本道”の業務であること。逆に、処理パターンの多い業務や、外部サイトや他社の書式を使用するなど、シナリオ作成者がコントロールできない業務は、画面や書式が変更になった途端にシナリオが使用できなくなることから不得意であると理解できました」。

RPAツールを導入した業務の進め方は、Axelute独自の機能で自動生成される「手順書」で容易に確認できます。このため、その業務の担当者の負担を軽減するだけでなく、担当者が不在の際や休職・退職などの際に、他のスタッフによる代替・引き継ぎも容易になり、業務の属人化によるリスクも低減できました。

業務	月間処理時間				削減時間 (時間/月)	削減率 (%)
	導入前		導入後			
	1日	月間	1日	月間		
a	60分	20時間	10分	3.3時間	16.7	83.5
b	30分	10時間	1分	0.3時間	9.7	97.0
c	10分/件	3.3時間※	2分/件	0.6時間	2.7	81.8
合計	100分	33.3時間	13分	4.2時間	29.1	87.4

*平均20件/月として

表1 RPAツール導入効果

RPAツールの導入を通じて、効率化への“気づき”が得られる

「RPAツールの導入効果は、こうした“目に見える成果”だけではありません。業務効率の改善に向けた意識改革をもたらしてくれました」と佐々木氏は語ります。「RPAの導入検討にあたって、手順書作成機能で操作結果が自動キャプチャーされ、操作箇所が赤枠で囲まれるなど作業プロセスが可視



富士通エフ・オー・エム株式会社
管理本部
営業管理部 佐々木 祥子 氏

化されることで、業務のムダや改善策のヒントをいくつも見つけることができました。非定型な業務でも、業務の進め方を工夫すれば、部分的に定型化してRPAを導入できる場合もあります。さらに言えば、RPAツールを使わなくとも、他のツールを用いたり、業務プロセス自体を改善すれば、効率化の余地はあると実感できました」。

牛田氏も同様の効果を強調します。「RPAは、業務を効率化するための手段であって、それ自体が目的ではありません。RPAを導入する、しないに関わらず、業務は工夫次第で効率化できる。

そう気づかせてくれたのが、プロジェクトの最大の成果と言えるかもしれませんね」。

今後の展開・要望

RPAツールの導入拡大とともに、他システムとの連携による相乗効果を追求

プロジェクトの成果を踏まえ、他部署への展開もスタートし、ヘルスケアサービス部で導入検討が進んでいます。

「これを皮切りに、RPAツールを全社に拡大するとともに、AI-OCR（光学文字認識）など他システムとの組み合わせによる、さらなる効率化も検討していますが、そのためにはRPA導入の専任者の教育・育成も必要ですね」と牛田氏は今後の構想を語ります。

また、佐々木氏は、RPAツールの導入拡大に向けて、製造元の富士通への期待を語ります。「Axeluteは非常に使いやすいツールだと実感していますが、操作マニュアルの改善やサポート体制の充実などによって、より導入しやすくなると思います。その結果、ユーザー数が拡大すれば、自然とユーザーコミュニティができて、困った際の情報共有なども容易になると思うので、今後の改善と拡販に期待しています」。

こうした声を踏まえ、富士通は「Axelute」のさらなる機能改善やサポートの充実に努め、ビジネス業務の業務効率化や“働き方改革”の推進に貢献します。

概要

富士通エフ・オー・エム株式会社

所在地 〒105-6891 東京都港区海岸1-16-1 ニューピア竹芝サウスタワー14階

代表者 代表取締役社長 大森 康文

設立 1981年

従業員数 約361名（2019年4月現在）

事業内容 各種パッケージや業務システム・セキュリティの研修、eラーニングの企画開発、ライティング、クリエイティブ・デザイン、Webデザイン、書籍・デジタルコンテンツ制作、ファシリテーション・プロモーション支援、デジタルマーケティング等

ホームページ <https://www.fujitsu.com/jp/group/fom/>

●本カタログ記載の会社名、製品名等は、各社の商標または登録商標です。
●記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。



製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン（総合窓口） **0120-933-200**
受付時間 9:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター