

RPA活用で新たな価値創造に貢献する 「定型業務自動化支援サービス」

株式会社日立システムズ(以下、日立システムズ)は、RPA^{※1}の活用によって人手不足を解消し、働き方改革を支援する「定型業務自動化支援サービス」を提供しています。お客様の業種やニーズに合わせ、さまざまなRPAツールを活用したサービスにより、すでに150社以上の豊富な導入実績を持っています。また、全国のサービス拠点、コンタクトセンター、データセンターなど高品質のサービスインフラを活かしたBPO^{※2}サービスまでを包括的に提供します。

※1 Robotic Process Automation ※2 Business Process Outsourcing

業界に先駆けた RPA活用を推進

金融・製造・流通・公共など、幅広い業種向けのITシステムを構築する一方で、データセンター、コンタクトセンター、全国約300か所のサービス拠点を活かしたシステム運用・監視・保守などでも強みを持つのが日立システムズです。

長年にわたり、業務プロセスの改善や自動化による業務と経営の効率化を追求してきた日立システムズは、2013年から業務の自動化をさらに加速する取り組みとしてRPAの調査・研究に着手。お客様のITシステムの運用管理や業務代行を担うデータセンター、コンタクトセンターの業務効率をRPAで向上させる実証実験では、それまで手作業だった営業バックオフィス部門の受注入力作業時間を約1/3に短縮したほか、入力ミスのない品質向上も実現しました。また、長時間残業防止のためのフォローメール作成・送付や、調達業務におけるアラートメールの送信といった他の業務でも積極的にRPA活用を推進し、現在までに月間3,000時間以上の新たな労働力を創出しています。

これらの経験とノウハウをベースに、2015年から提供を開始したのが、累計150社を超えるお客様への導入実績を誇る「定型業務自動化支援サービス」です。

計画からツール選定、 運用保守までサポートする 「定型業務自動化支援サービス」

定型業務自動化支援サービスは、単にRPAツールを提供するだけのサービスではありません。金融・製造・流通・公共など、お客様業務に精通したエンジニアが、特定業務の効率化や働き方改革の推進など、お客様の目的や課題を把握したうえで、導入計画の立案から対象業務やツールの選定、PoC^{※3}、本番開発、運用保守までをワンストップかつトータルに支援します。

定型業務自動化支援サービスでは、「BizRobo!」「UiPath」「WinActor」といった実績豊富なRPAツールを幅広く提供するほか、帳票を高精度に読み取るAI-OCR、専門的な表計算RPAやデータ連携RPA、AI^{※4}を活用したチャットボット、業務プロセス全体を管理・改善するBPM^{※5}などとの組み合わせも支援。人手作業に依存しているさまざまな業務を、高効率・高精度に自動化することが可能です。

RPAの新規導入を検討するお客様だけでなく、「すでに稼働しているRPAツールの運用・保守に困っている」「部門活用から全社活用へスケールアップするにはどうしたらよいか」といったお客様にも、適切なサービスを提供します。

また定型業務自動化支援サービスは、RPAの活用だけにとどまらず、業務システムの改修や業務自体のBPOサービスの提案までを行い、お客様業務の全体最適化を図りながら、真の課題解決へ導くことを大きな目的としています。

※3 Proof of Concept
※4 Artificial Intelligence
※5 Business Process Management

経理業務に特化した 「経理自動運用シナリオ」

これまで手作業で行っていた定型的な経理業務をRPAツールによって自動化するのが「経理自動運用シナリオ」です。会計システム「SuperStream-NX統合会計」のユーザー向けに、「会計システムに販売管理システムから売り上げデータを取り込む業務」や「取引先ごとに管理している前渡し金の残高明細作成業務」「外貨レートをシステムに登録する作業」など、自動化によって効率化できると想定される6業務を対象に、準備作業や後処理の工程も含めて業務を自動化します。

想定した業務内容は、RPAツールによってあらかじめ作り込んであるため、簡易な調整を行うだけで、利用を開始することができます。経理自動運用シナリオは、財務経理部門向けのコンサルティングサービスを350社以上に提供した実績を持つグローウィン・

パートナーズ株式会社の公認会計士が作成しているため、整合性や正確性、不正検知など、内部統制に欠かさない不正やミスを防ぐ仕組みも盛り込まれています。

RPAの導入効果を試算するサービスも提供していますので、導入効果やRPA導入にともなう業務変更を事前に確認することが可能です。

自治体業務へのRPA適用も推進

日立システムズは、定型業務自動化支援サービスの提供を通じて培った経験とノウハウを、自治体業務の効率化や住民サービス向上にも適用する取り組みを推進しています。

例えば、日立システムズの「ADWORLD 住民税システム」を導入している愛知県一宮市の協力を得て、2018年7月から8月にかけて市税業務にRPAを適用する実証実験を実施しました。一宮市では「特別徴収に係る給与取得者異動届出書(異動届)」の入力業務において、年間約1万8,000件のうち約8,000件が、毎年3月中旬から6月に集中していたため、この期間は職員を増員して対応していました。そこで本作業にADWORLD 住民税システムと連携したRPAを活用した結果、職員による住民税システムへのオンライン入力業務で、73.6%の作業削減を達成。自治体業務でもRPAが一定の効果を創出することが確認されました。

今後、日立システムズは、一宮市での実証実験を通じて得た知見やノウハウをもとに、自治体業務全般に向けたRPA導入支援サービスを提供していきます。

デジタルイノベーションと新たな価値創造に貢献

デジタルの力を活かした新たなビジネスモデルの創出や、経営の効率化、生活の質の向上を図るデジタルイノベーションの潮流が押し寄せるなか、企業や自治体では「自動化による本業への注力」と「人間ならではの価値の創出」が大きなテーマとなっています。日立システムズではこれからも、充実したRPAソリューションによって、お客様のデジタルイノベーションと新たな価値創造に貢献していきます。



「定型業務自動化支援サービス」の概要

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立システムズ

<https://www.hitachi-systems.com/digitalization/service/teikei/>