

株式会社 F&C ホールディングス

ドコモビジネスとの二人三脚でRPAによる業務効率化を達成 RPAに次いでBI、アプリの導入で従業員に喜ばれる次の改革へ

導入サービス: WinActor®

株式会社 F&C ホールディングス
情報システム部
副部長

藤田直樹氏

「一連の自動化の取り組みの中で、わがままなお願いがかりしました(笑)。しかし、いつも私たちの要望に真摯に向き合い、さまざまな自動化を達成してくれたドコモビジネスには感謝しています」

株式会社 F&C ホールディングス
情報システム部

課長

佐藤綾香氏

「RPA導入を成功させる秘訣は単純な業務から進めていくことです。いくら重要であっても例外が多い業務などは、自動化に時間がかかるばかりなので、諦める、後回しにする見極めが重要になります」

事業概要



社名 株式会社 F&C ホールディングス

事業概要 1948(昭和23)年創業、2005(平成17)年に現社名に変更。日本トップクラスのプレート製造・販売シェアを誇り、「顧客中心主義」の企業理念のもとプレート業界で「世界一の会社」を目指している。

URL

<https://fujimaki-web.co.jp/>

課題

- ・社長からのトップダウンでRPA活用による業務自動化の施策が始動
- ・社内の情報システム部だけではスムーズな全社展開が図れない

対策

- ・ドコモビジネスとの連携によりスピーディにWinActorを全社へ展開
- ・現場の従業員の使いやすさに加え、豊富な日本語マニュアルを評価

効果

- ・全8拠点、100以上の自動化シナリオで年間約2万時間の稼働を削減
- ・WinActorを起点としてBI、アプリなどの連携でさらなる業務効率化を推進

課題

三位一体のモノづくりを加速するための業務自動化へ
トップダウンの指示を受け、RPA導入の取り組みを開始

特殊鋼・非鉄金属の特殊プレートの製造、販売を手掛ける株式会社 F&C ホールディングスは、「Provide New Value for Manufacturing Industry」を合言葉に新しい価値を持った商品・サービスの創造と提供に挑み続けている。同社の事業の強みとなっているのが、営業部・業務部・製造部がそれぞれの強みを発揮する「三位一体のモノづくり」だ。かねてより、同社では基幹システムの改良による工場見える化、業務効率化といった DX 推進にも積極的に取り組んできた。

「きっかけは社長の鶴の一声、トップからの指示でした。私たちは営業部、業務部、製造部の3部門が緊密に連携してモノづくりを進めています。そこで、業務部の基幹システムに関わる業務の自動化をRPAの活用で推進し、生まれたゆとりの時間を営業支援、部門間の連携に使いたい。人間にしかできない価値のある仕事にウエイトを置けるよう、定型的な業務はロボットにまかせたいという要望がありました」と、RPA導入の発端を情報システム部の藤田直樹氏は語る。

RPAの導入で内製による業務の自動化を推し進め、稼働時間の削減に取り組むにあたり、藤田氏は一抹の不安を感じていた。「私の所属する情報システム部では、日々の業務で大半の稼働を割く必要があり、とてもRPAをゼロから学び、内製で全社的に導入するゆとりはなかったのです。サービスの選定はもちろんですが、成功のカギを握るのは手厚いサポートを提供してくれるパートナーの存在でした」

対策

使いやすい日本語ベースのサービスでサポート体制も充実
ドコモビジネスとの連携によりWinActorの
の全社展開を図る

RPA の全社導入に向け、まず同社では複数サービスの比較検討を開始。選定の指標となったのはコスト、自動化の成功率、サポートの3点だった。「最終的に2つのサービスに絞り込んだのですが、私のような技術者が使う前提なら、別のRPAに軍配が上がったでしょう。しかし、最終的に使うのは現場の従業員たちです。シンプルで使いやすい、とっつきやすいRPAであったことが最終的な決め手となりました。もちろん、ITに知見のあるドコモビジネスのサポートに期待できることも選定理由の1つです」(藤田氏)

同社が導入した「WinActor®」は、NTTグループの技術とノウハウが詰まった国内シェアNo.1*のRPAツールだ。Windows上で操作可能なアプリケーション、個別の業務システムを利用した業務をシナリオ(ワークフロー)として学習、ユーザーのPC業務を面倒なプログラミングなしで自動化できる特長を持っている。しかも、国産サービスであるため日本語のマニュアル類が充実していることも大きな魅力だ。

「最終候補に残った一方は海外のサービスだったため、すべて英語がベースで導入が難航しそうです。その点、導入を決めたWinActorはすべてが日本語、サポートサイトやマニュアルなども充実しており、これなら導入に苦労しなくていいなと感じました。さらにRPAとしてはシンプルであり、できることに制約はあるものの、プロセスの把握、エラー発生個所の特定などがしやすいことも評価しました」と、情報システム部の佐藤綾香氏は別の角度からの選定理由を明らかにする。

WinActorを全社展開する前に、まず藤田氏、佐藤氏の2人は情報システム部内での自動化に挑戦したという。「部内で完結している業務、どこにも影響を受けない業務から自動化を進めていきました。こうした取り組みの中でRPAの使い方に慣れつつ、自動化できる範囲の見極めも行いました。そこから、ドコモビジネスへ全面的なサポートをお願いしまして、全社的に使用する営業会議資料などの帳票類の自動化、各拠点の業務上の課題を解決する自動化の2軸で進めていきました」(佐藤氏)

「最初は簡単に取組めて大きな時間削減の効果が出そうなところから進めていきました。業務の重要度ではなく、あくまでも、すぐに目に見える効果が出ること、費用対効果をプラスに転じさせることを優先したかったからです。ドコモビジネスの助けもあり、順調に自動化が完了していきました」(藤田氏)

*富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2023年版」において国内のRPA市場占有率No.1

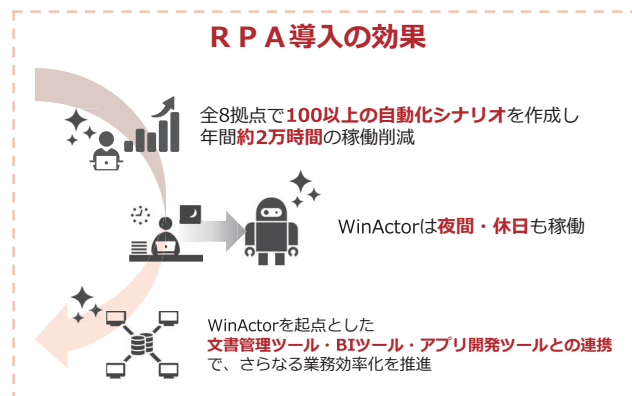
効果

全社的な自動化の取り組みで年間約2万時間の稼働を削減
WinActorを起点にBI、アプリ連携でさらなる業務効率化に挑む

WinActorの導入から約4年が経過し、現在、同社では8つの拠点で100以上のシナリオが採用され、さまざまな業務の自動化を達成している。基本的にはドコモビジネスと連携した情報システム部が主導で自動化のシナリオをつくり、各現場に提供するスタイルだ。トップダウンで動き出した施策であることに加え、定期的に効果測定を行い周知したこと、そして現場に責任者を立てて権限を委譲したことが成功要因だと藤田氏は考える。「1年前くらいに費用対効果はプラスに転じました。直近の効果測定では約2万時間の稼働が削減できています。あとは自動化が進んでいくほど、どんどんプラスになっていく感覚ですね。さらに現場からはRPAなら夜中、休日でも動かせるので助かる」といった声も上がっています

「RPAの導入を進める中で、電子文書の管理ソフトを全社に導入しました。これに伴い発生するファイルをフォルダーに仕分ける雑務を、すべてRPAで回せたためスムーズに導入できた効果も生まれています。あまり手間をかけることなく、新しいソフトが導入できたと現場にも喜ばれましたね」(佐藤氏)

今回のRPAによる業務の自動化を皮切りに、同社の情報システム部ではDX推進に向けた新たな取り組みを進めている。RPAはもちろん、BIツール、アプリ開発ツールを用いることで、これらを連携させた、より高度な業務改善だという。「RPAで改善できる領域は限られています。正直な話をしますと、RPAが使えない領域を改善したいとドコモビジネスに相談したところ、BIツール、アプリ開発ツールを活用する提案をいただき、進めているのです。さらに今後もAIやOCRを導入してさらなる効率化を進めていき、すべてが達成できれば情報システム部の大きな業務である基幹システムへの入出力がなくなり、そこで生まれたゆとりをお客さまのサポート、営業の支援といった攻めの領域に注力できるようになるでしょう。いつも“おんぶにだっこ”状態ですが、信頼あるドコモビジネスのサポートに引き続き期待しています」(藤田氏)



お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト www.ntt.com/business/services/winactor.html

●記載内容は2024年3月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。
●本サービスは株式会社NTTドコモが提供元であり、NTTコミュニケーションズ株式会社が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務受託にもとづき販売しています。