

## ソリューションセッション⑤ 「RPAの保守運用管理の現場から」

間瀬 芽久美 氏

株式会社電通  
ビジネスプロセスマネジメント局 **COE**推進室 推進1部

阿部 満 氏

株式会社電通デジタル 取締役副社長執行役員

平方 壽人 氏

三井住友信託銀行株式会社 デジタル企画部 主任調査役



# 電通・電通グループのRPA戦略

～RPAの保守運用管理の現場から～

株式会社 電通 ビジネスプロセスマネジメント局

間瀬芽久美

株式会社 電通デジタル 取締役副社長

阿部満

# 電通「労働環境改革」

80

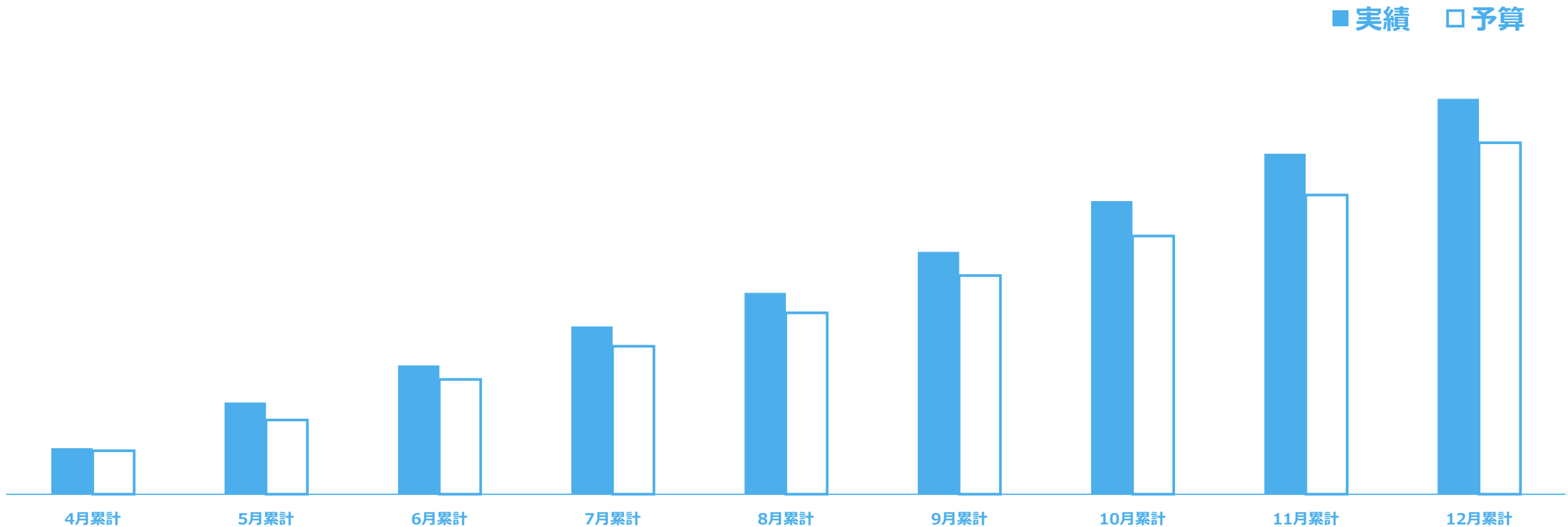
総労働時間を80%に

20

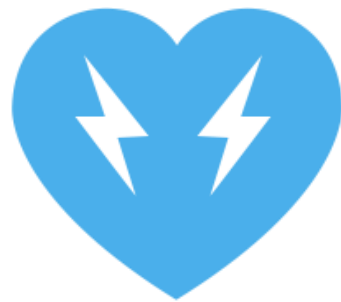
創出した20%で新たな価値創造

# デジタル広告業務の効率化を

# 生産性向上



1人当たり売上高 FY2018



ミス発生の  
**不安からの解放**

**年間事故発生率1%未満**

プラットフォームサイドの  
**突然の仕様変更**



# ロボット人事部



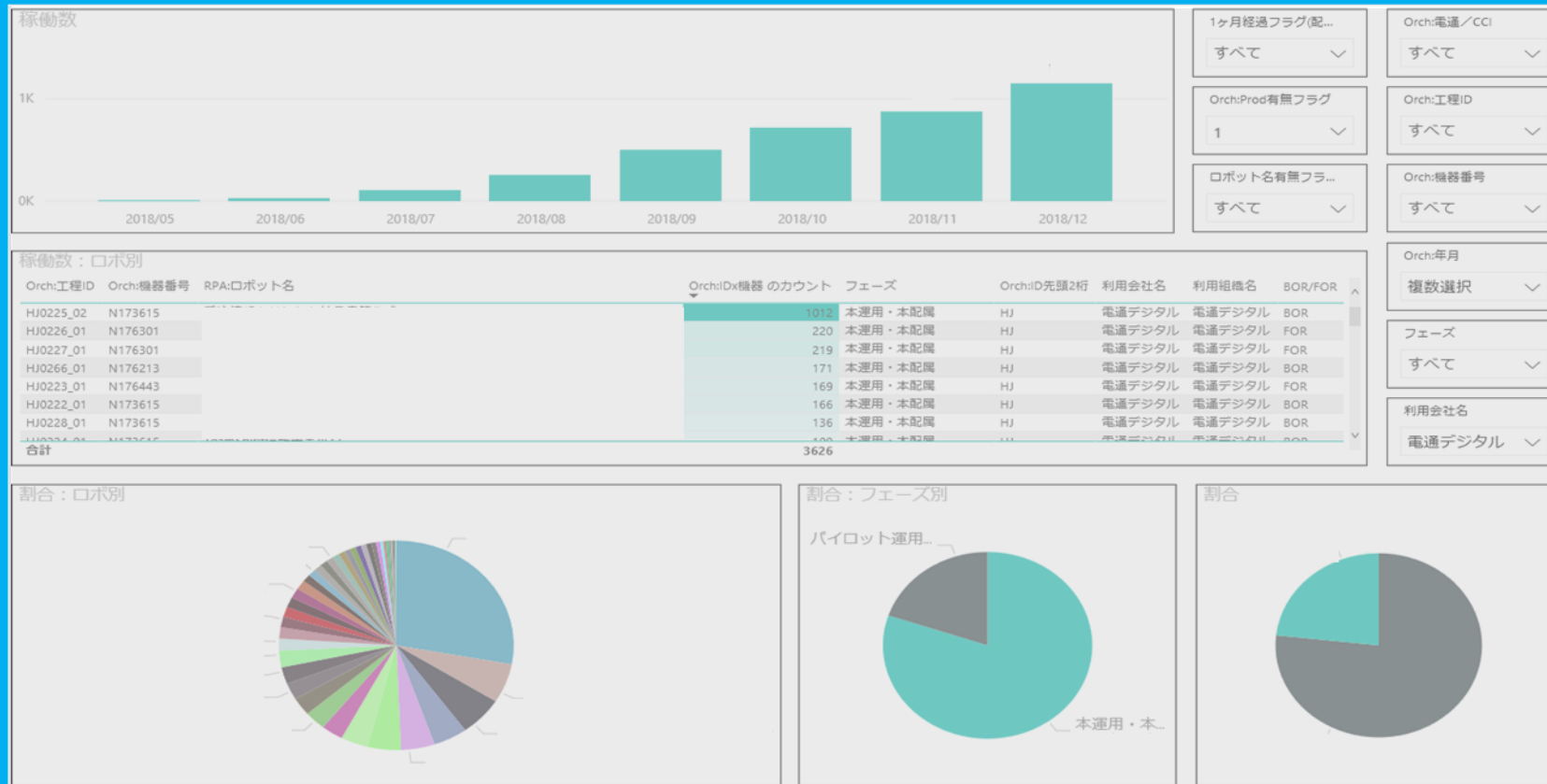
# ROBOJINEERING by ロボット人事部

保守・運用を行う専門のチーム

**ロボット人事部は  
具体的に  
何をやっているの？**

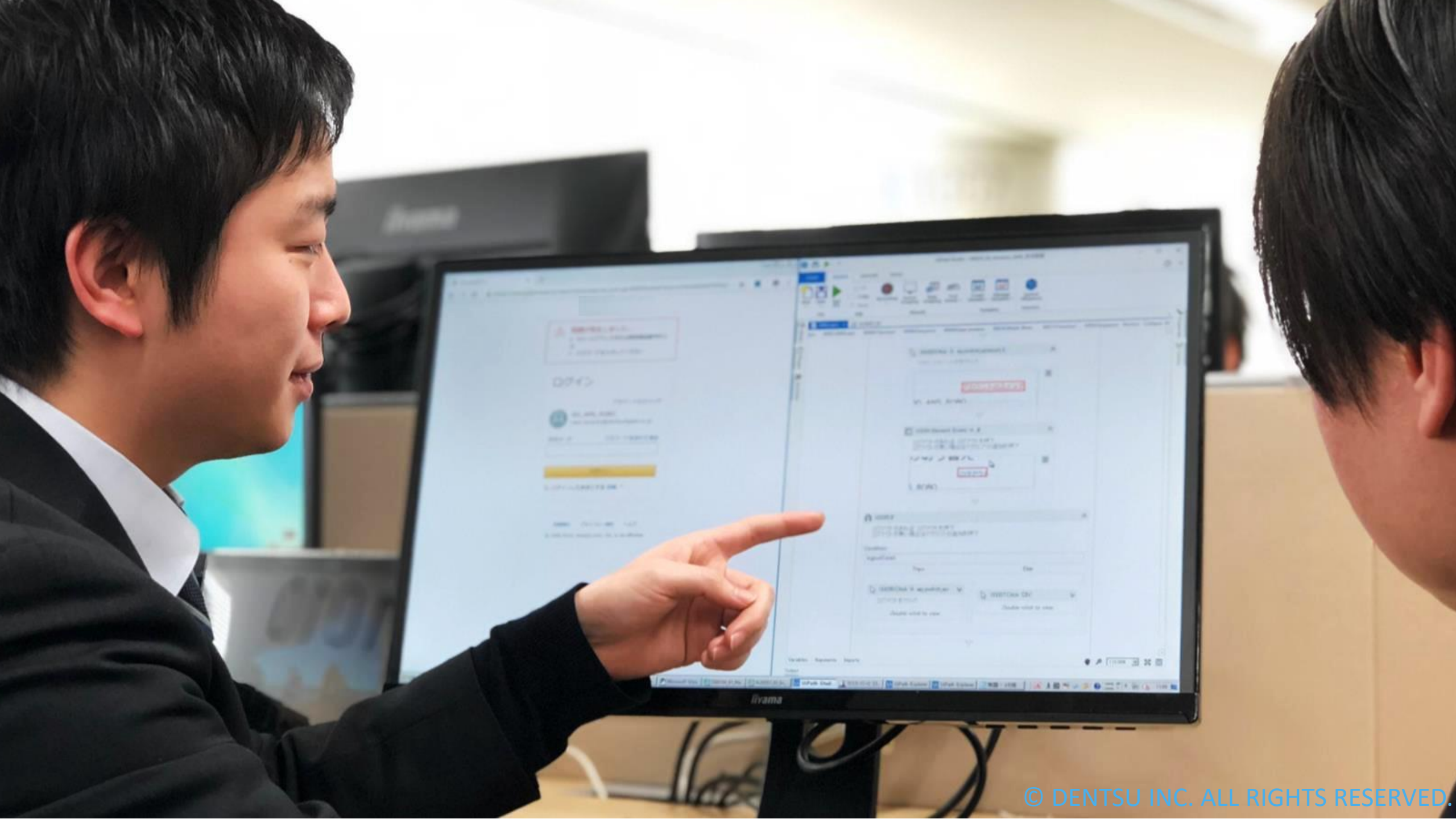
- ✓ **稼働分析**
- ✓ **エラー監視**
- ✓ **障害対応**
- ✓ **問合せ対応**
- ✓ **事前影響調査**
- ✓ **変更要望対応**

# 稼働状況



ROBOJINEERING by  
ロボット人事部

ロボの稼働状況・エラー状況を可視化



# 攻めの保守・運用

を行わないと、RPAの定着は難しい

ロボット人事部は

ロボを監視している

のではなく

ユーザーのデジタルトランスフォーメーションに  
伴走



# #UiPathForward Japan

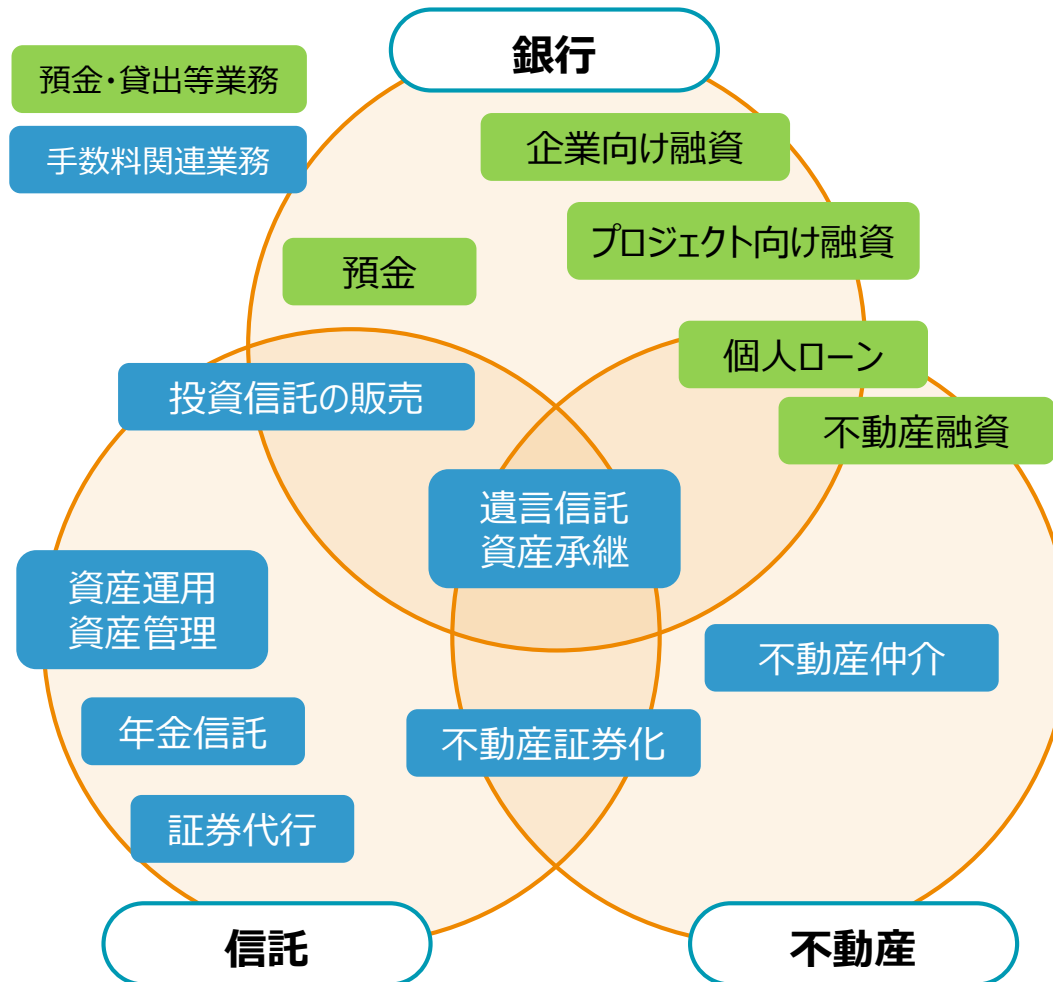
---

Accelerate Everything



# 三井住友信託の特性について

信託銀行は複数事業の集合体



## 〈業務の特性〉

- ✓ 少量多品種/オーダーメイド型の商品群
- ✓ 専門性が求められ業務が複雑
- ✓ “受託者”としての“堅確性”が使命

顧客様のニーズは多様化  
業務の難易度は年々高まる

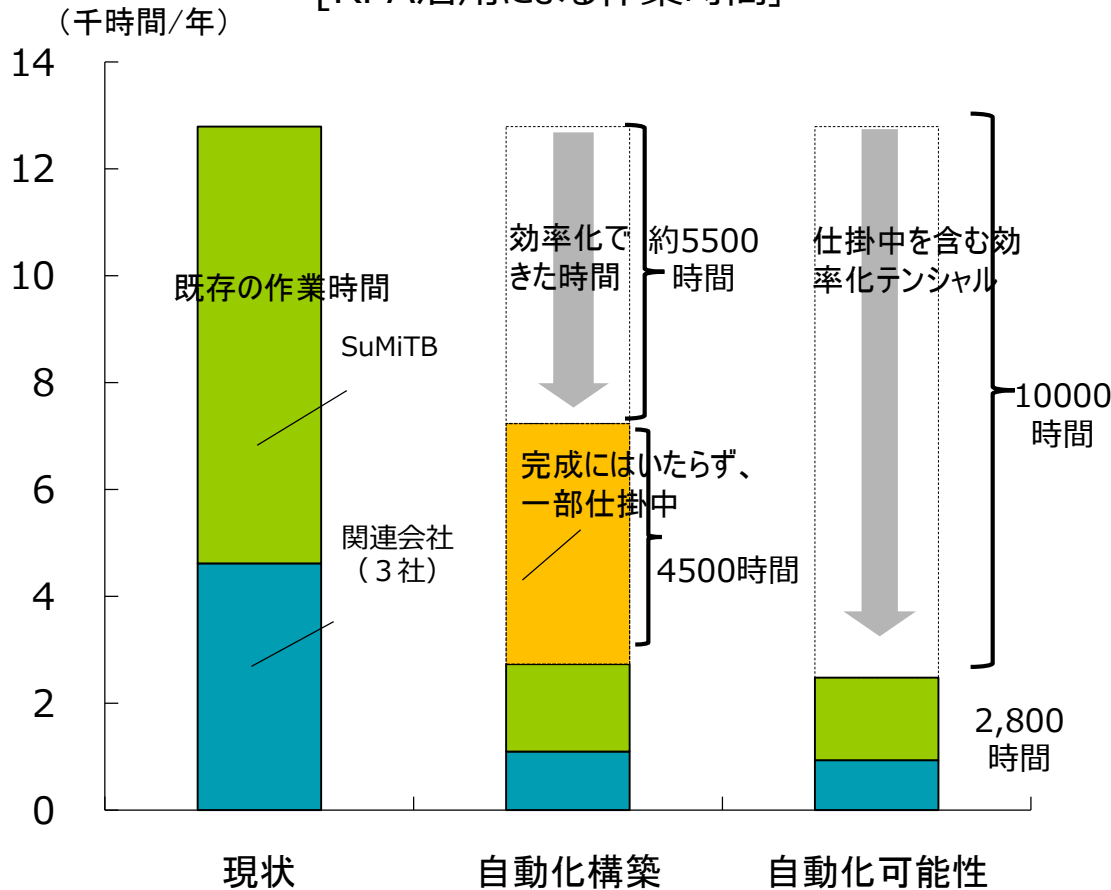


これまでも、業務効率化、BPRに取り組んできた経緯があります。

# RPAの登場

## 17上期 13部署28業務でPOCを実施

[RPA活用による作業時間]



### 〈POCで見たこと〉

- ✓3ヶ月で10,000時間の効率化が狙えるポテンシャルを確認・・・**業務効率化に威力**
- ✓導入時、業務プロセスの見直しが発生。単なるツールでは勿体無い・・・**BPRの契機**
- ✓業務に耐える「質」のロボ製造はノウハウ要。ルールが無いとRPAが乱製造される懸念。一過性/ブームではなく、業務を根本的に変える可能性・・・**中長期的な取組み**

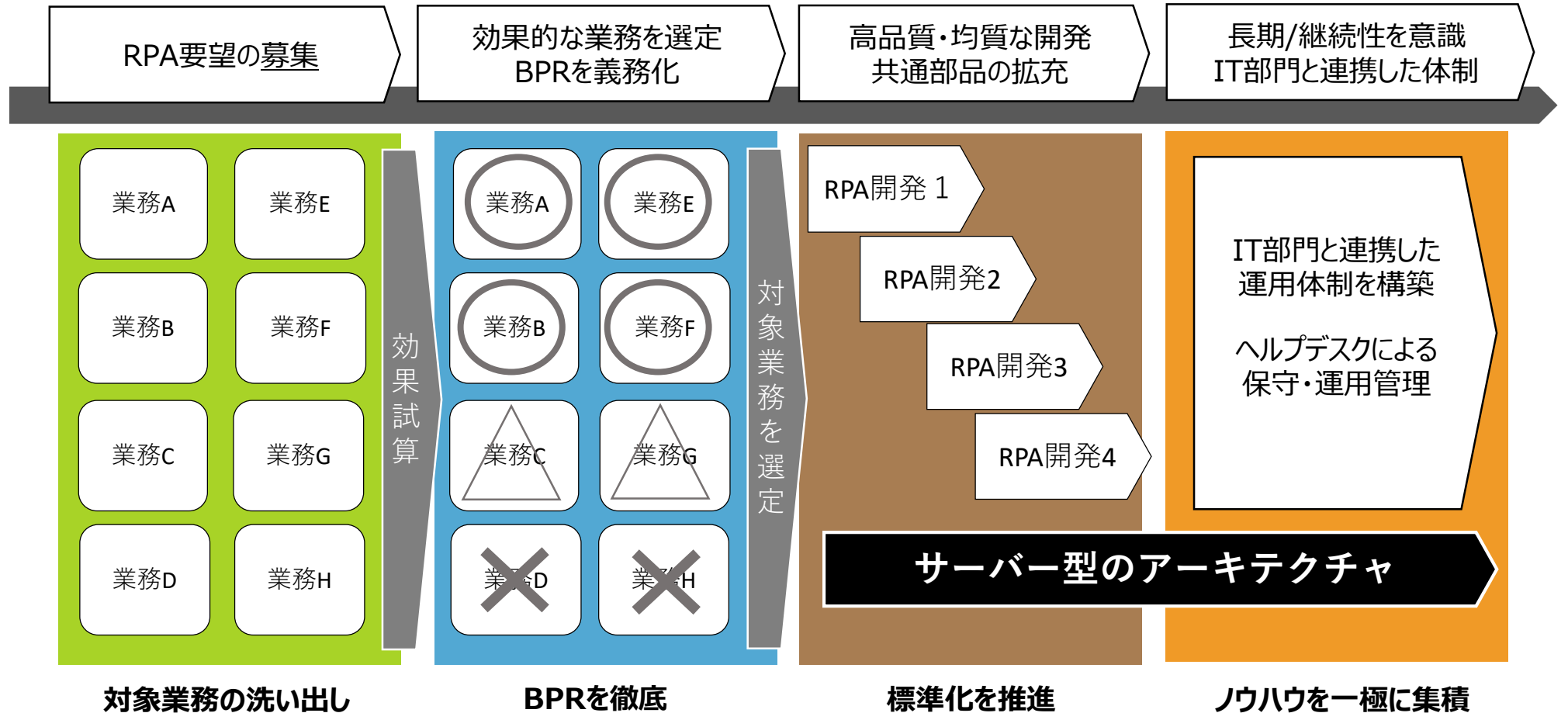


全社的なRPAプロジェクトチーム(PT)を組織。全体“統制”しながら着実に進め、BPR含めた果実を狙う方針に。

# 統制型の運用体制

サーバー型のアーキテクチャを起点に、全体プロセスを一元管理。

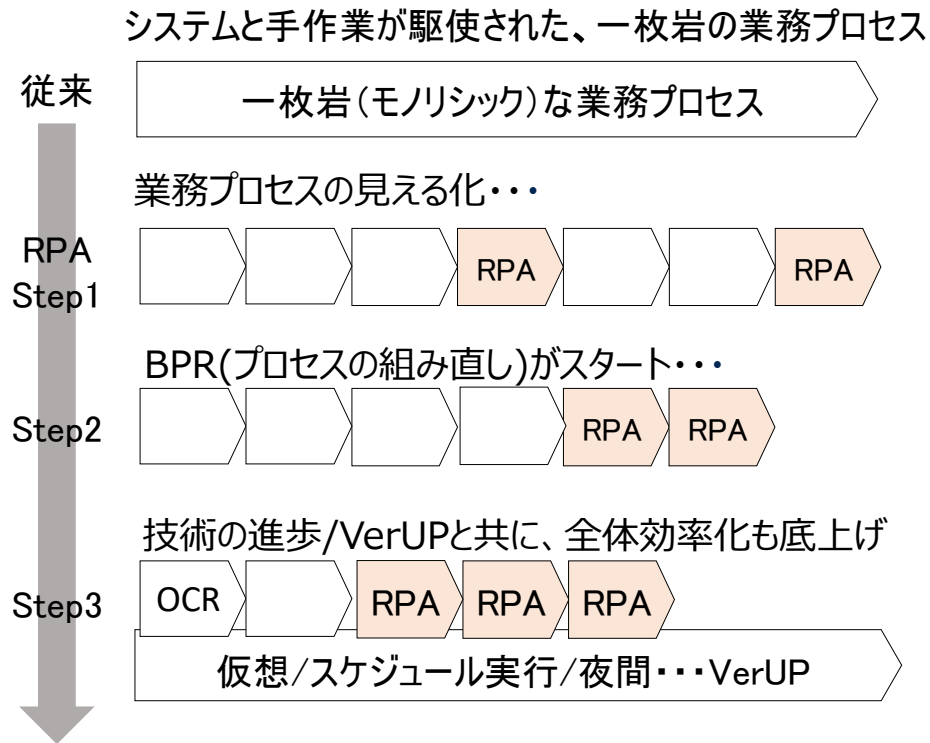
→要望案件の募集/選定から、業務プロセスの検討、開発・保守運用管理までを一貫してコントロール。



# 運用管理の現場より①

## BPRの進捗状況

✓RPA導入を契機に業務プロセスの見直しをスタート



PDCAを繰り返しながら、業務効率化を続けていく土台ができてきた。

## 取組事例

〈ローン担当部署の取組み〉

2018上期 提携先「A社」のローン審査業務をRPA化。  
2400時間削減!

2018下期 提携先「B社」「C社」のローン審査業務に展開。類似のスキームに展開することで5300時間を削減

変化

ユーザーが勘所を理解。RPA化を前提に業務見直しを開始

営業店で行っていた「ローン金利チラシ作成」業務のプロセスを見直しRPA化。840時間を削減

提携住宅ローンの「手数料請求書作成」業務のプロセスを見直しRPA化。1205時間を削減。

提携住宅ローン「保証残高証明書作成」業務のプロセスを見直しRPA化。1100時間を削減。

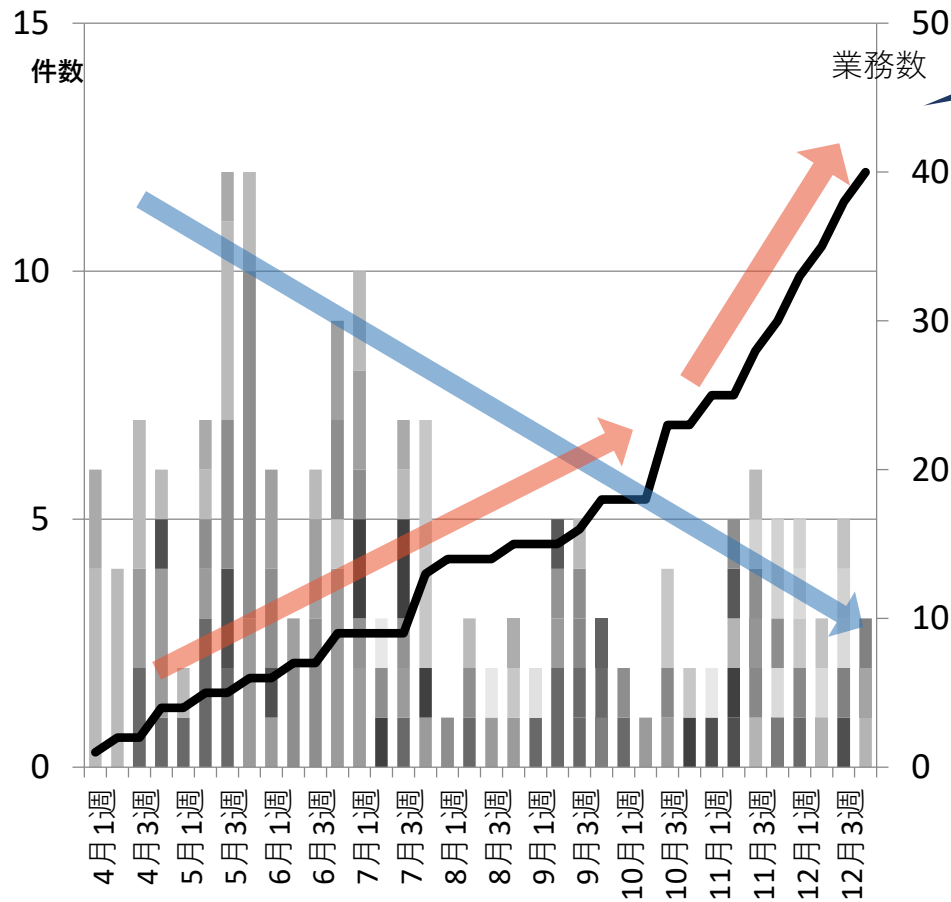
債権査定システムへの各種「データ登録」業務のプロセスを見直し、2500時間を削減

下期、合計7業務/10,800時間自動化が視野に。

# 運用管理の現場より②

## 標準化による生産性/保守性の向上

—RPA導入業務数とインシデント数(週次)の推移—



### ①折れ線グラフ：RPA導入数の推移

- ✓RPA開発は、PTの開発メンバーが対応。
- ✓『開発標準』を定め、構造や共通パーツも標準化・・・“型作り”を意識し推進。
- ✓中長期的な生産性向上を狙う。

### ②棒グラフ：インシデント数の推移

- ✓ヘルプデスクをPTに設置。インシデントを一手に対応、ノウハウを一極に集積。
- ✓対応内容はPTで共有し、新たな開発や共通パーツとしての利用時に反映、標準化。
- ✓保守性を高め、インシデントをコントロール

# THANK YOU!

**#UiPathForward Japan**

TOKYO, THE PRINCE PARK TOWER TOKYO

Accelerate Everything  
日本の自動化を、前へ。

