



NECマネジメントパートナー株式会社  
日本電気株式会社

NEC

NECマネジメントパートナー

## 業務効率化ツールとしてRPAを活用し、 グループ全体の業務改革を推進する

働き方改革や労働者人口の減少を背景に、業務の効率化と生産性向上の重要性が近年高まっているため、企業グループとしては共通する間接業務の集約による「グループ全体の業務効率化」が急務となっている。NECマネジメントパートナー株式会社はNECグループ10万人の業務を支えるシェアードサービスセンターであり、こうした要請に応えるため、業務プロセス改革の一環としてRPA導入に積極的に取り組んできた。

### 【課題】

#### BPOサービスの拡大を具体的に推進する方策の検討

NECマネジメントパートナー株式会社は、10万人規模のNECグループの中で、業務効率化のためにグループ内のバックオフィス業務機能を一括で担うシェアードサービス企業である。2014年度に5つのNECグループ会社が統合される形で発足し、共通の事務サービスなどを提供。2015年からはより高度なスタッフ業務をNEC及びNECグループ会社から集め、AIなど最新技術を使った新しいスタッフサービス、新しい価値を提供している。

またNECグループでは、販売費及び一般管理費（SGA）の削減を大きな目標のひとつに挙げているため、同社は、これまで数多くの業務効率化を達成してきた。また、そこで培った業務プロセス構築力、システム適用力や運用力、豊富な専門知識を持つ人材を活用し、NECグループ外のお客さまへも提供するBPOサービスも行っている。既に一部のサービス分野では外販を始めているものの、「BPO事業」の拡大は同社が抱える経営課題の一つである。

こうした課題を解決するツールとして目を付けたのがRPAだ。働き方改革が推奨され、労働者人口が減少する世の中で、ロボットによってさまざまな間接業務を自動化できれば業務効率は劇的に上がる。またRPAの構築・運用に関するノウハウはBPO事業にも活用できる。とはいえ、初めからRPAありきではなかったとプロセス・IT統括事業部RPA推進センター シニアマネー

ジャー滝本 浩史氏は語る。「間接業務の効率化という旗印で人や業務を集約したとき、世間ではちょうどRPA業界が成熟し始めていました。製品の品揃えが増えただけでなく、UIも洗練されてきましたしね。こうしたタイミングが重なり、RPA活用による業務効率化を積極的に推進する事が出来ました」

#### 【ソリューション】

#### 「NECの統合運用管理ソフトウェア」を活用して複数のRPAを使い分ける

2016年、同社はRPA導入の検討を始めた。最初に目を付けたのは経理財務部門だったという。「経理財務はピーク時に業務が集中し、繁閑差が激しい部署だったので以前から『なんとかしたい』という思いを持っていました。加えて、先端技術に対する感度も高かったですね」（滝本氏）。始めはコンサルを入れて10~20の業務でトライアルを行ない、その結果を受けて翌2017年に正式に最初のRPA導入が決まった。プロセス・IT統括事業部RPA推進センター マネージャーの小松崎 政人氏によると、当時は「経理領域や人事領域、マネジメントなどの間接業務で、繰り返し行われる作業にRPAの効果を感じた」という。

その後も同社では、RPAツールの利便性とその効果を周知するため社内への認知活動を積極的に行っている。「社内イベントでRPAを中心としたツールを紹介し、実際にRPAを導入して恩恵を受けた社員にも事例について紹介してもらおう等、RPAの便利さを告知しました」（小松崎氏）。とはいえ、やみ

NECマネジメントパートナー株式会社  
日本電気株式会社

<https://www.necmp.co.jp/>

所在地: 神奈川県川崎市中原区下沼部1753

NEC玉川事業場

業種: サービス業

お客様概要: NECグループのシェアードサービスセンターとして培ってきた業務プロセス構築力、システム適用・運用力、そして豊富な専門知識を持つ人材を数多く保有しているといった強みを活かし、BPOサービスやビジネスサービスとしてご提供することでお客さまの事業成長を支え、新たな事業価値の創造に貢献します。

くもにRPAを導入したわけではない。導入を希望する部署にはRPA推進センターがヒアリングを行い、業務プロセス改革を進める中で本当にRPAが必要かチェックしたうえで開発に着手したのだ。あくまでRPAは業務効率化の選択肢の一つであると滝本氏は強調する。

2018年11月には、それまで使っていたRPA製品に加えてUiPathも導入された。UiPathは、NECの基幹システムとして使われるSAPとの連携コンポーネントを豊富に揃えており、常に新しいRPAツールの評価を行なう同社の中で、UiPathとSAPの親和性が高いと評価され、導入に至った。その結果、現在同社ではUiPathを含む複数のRPAツールが並行して利用されている。「エンジニアの中には初期から使っている他社RPAの方が開発しやすいという人もいますが、そちらはSAPとの連携が不得意です。それぞれのRPAツールの得意分野を生かして効率を高めたいと考えています」（小松崎氏）。なお、「NECの統合運用管理ソフトウェアのRPA管理機能により、複数種にわたるロボットの実行・停止のスケジュール指定や管理、リアルタイムな障害検知によって安定運用を実現し、効率的な使い方を含め、稼働するロボット数の規模に応じて増加しやすいランニングコストや運用負荷を軽減しています」

#### 【導入効果】

#### 心理的負担からの開放・属人性の排除などの定性効果の表れ

2017年から導入されたRPAだが定量的な効果は初年度だけで、延べ15万時間の削減という大きな効果が得られ

## 導入前

グループ企業のSGA削減に向けた業務集約と効率化

業務効率化で培った  
ノウハウによるBPO事業

た。しかし同社で特に際立っているのは、RPAを利用した担当者が肌で感じている数字には表れにくい定性的な効果だ。ここでは実際にRPAを使用しているユーザーから得られた、その効果について紹介する。

・心理的負担からの開放

滝本氏が「ユニークな例」として挙げるのが、RPAを導入したことで「現場担当者が心理的負担から開放」されたことだ。ミスが許されないチェック業務などの作業では、担当者は心理的なプレッシャーの中で業務を行なっている。RPAの導入はそうした業務自体から担当者を開放し、負担を減らすことに貢献している。

・クロスチェックの廃止

RPA導入の効果は業務の品質向上と人員配置の適正化にも効果がある。従来はクロスチェックが必要とされてきた業務では、そもそも「ミスをしない」ロボットが担当することで、事後チェックの必要性がなくなる。結果として効率的に高品質な業務遂行と社員のより付加価値の高い業務へのシフトが可能になった。

・属人性の排除

特定の担当者でなければ対応できない「属人性の高い業務」がある場合、休暇の調整や異動の制約といった付加的な業務や負担が発生してしまう。この点においてもRPAを導入することで業務の見える化や標準化が可能となり、属人性が排除され、効率的な業務遂行が可能になった。

このように確実性、正確性が求められるバックオフィス業務において、RPAは業務を効率化すると同時に社員の心理的負担やストレスを軽減するこ



1年で延べ15万時間の業務効率化

現場担当者の心理面における  
定性効果を実感

とで、より働きやすい環境へと変化している。

【今後の展望】

社内で得た効果やノウハウを  
グループ内に浸透させる

今後の展開について同社では「数値目標はあまり全面に掲げ過ぎないようにしている」と滝本氏は語る。その理由としては、RPAはあくまで効率化を目的とした業務プロセス改革の手段であってそれ自体が目的ではないからだ。本来ならなくすべき業務を無理やりRPA化し、そのために費用が発生するのでは本末転倒になってしまう。2018年度中の取り組みによって同社内ではすでに多くのRPAによる自動化業務が相当数浸透しているため、今後はNECグループ全体でいかにRPAを浸透させていくかが課題となってきている。

さらにRPA導入拡大に向けた、新しい角度からの取り組みも始まっている。滝本氏は次のように語る。「RPAの導入は現在新たな局面にきています。これまでは各ユーザー部門から上がってきた業務に対する、自動化の必要性を判断し、その上でオーダーメイドのロボットを開発していました。今後はどの部署でも使

える汎用性の高いロボットを作り、広く使ってもらう方向に軸足を移しつつあります」

その他にもRPAの導入ノウハウを活用した外販ビジネスも行っている。NEC AIプラットフォーム事業部 マネージャー 田中 聡史氏は次のように話す。「RPA事業拡大の一環として、NECマネジメントパートナーで活用しているRPA導入のノウハウをお客さまに還元していきます。そのツールのひとつがUiPathです。RPAに関連したプロダクトセールスと運用サービスを併せて提供し、社内で培った汎用性の高いロボットを展開することで多くの企業がロボットと共に働く未来を推進します」。そのための課題として「まずは社内でRPAの認知度を上げることが当面の課題」と語る田中氏。RPAの中でも特に知名度が高く、業務への適用範囲が広いUiPathは、この点で非常に活用しやすいという。

業務効率化のツールとしてRPAを活用しながら、巨大グループ全体の業務改善を目指すNECマネジメントパートナー株式会社。近い将来、RPAを武器にグループの垣根を飛び超えて、より幅広い業界の中でも活躍していくことであろう。



NECマネジメントパートナー株式会社  
プロセス・IT統括事業部RPA推進センター  
シニアマネージャー  
滝本 浩史 氏



NECマネジメントパートナー株式会社  
プロセス・IT統括事業部RPA推進センター  
マネージャー  
小松崎 政人 氏



日本電気株式会社  
AIプラットフォーム事業部  
マネージャー  
田中 聡史 氏

UiPath株式会社

<https://www.uipath.com/ja/>

email: [marketing.japan@uipath.com](mailto:marketing.japan@uipath.com)

東京本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1

関西支社 〒530-0017 大阪府大阪市北区角田町8-47

豊田支社 〒471-0034 愛知県豊田市小坂本町1-5-5

九州支社 〒812-0012 福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-1

大手町ビル1F SPACES

梅田阪急グランドビル20F

YAMATO BLDG 2F

JRJP博多ビル3F REGUS

tel: 03-5219-1346

tel: 06-7711-1892

tel: 050-6861-6670

tel: 092-686-8788