



社員の働き方を変えるため業務効率化を目指しRPAを導入 2020年度末までに年間15万時間の自動化を計画

東急住宅リース株式会社(以下、東急住宅リース)は、約9万戸に上る賃貸住宅を管理している。毎年約20%の入居者が入れ替わり、そのたびに契約・解約に関する基幹システムへのデータ入力作業が発生するなど、その業務には細かく煩雑な作業が数多く存在している。東急住宅リースでは、賃貸住宅のオーナーに対する資産価値を高めるための提案や新しいサービスの企画など、資産運用のプロフェッショナルとして、より提案を中心とした業務に社員が専念できる環境を整えるため、これらの煩雑な事務作業を効率化したいという課題があった。この課題の解決に向け導入されたツールがRPAだ。ここでは同社のRPAを活用した業務改善、業務の効率化や開発の内製化推進について紹介する。

【課題】

入居者が入れ替わる賃貸管理ならではの細かく煩雑な業務の存在

東急住宅リースは、株式会社東急コミュニティ、東急リバブル株式会社、東急リロケーション株式会社の3社の賃貸住宅管理事業を統合し、2015年4月に発足した。賃貸住宅の管理・運営を軸に、建物管理、リフォーム・リノベーション等の「資産運用サービス」を展開している。同社が管理する賃貸住宅約9万戸の内、約20%の入居者は毎年入れ替わり、そのたびに契約・解約に関する基幹システムへのデータ入力作業が発生する。また、賃貸住宅の種類や商品種別ごとに契約内容が異なるため、細かく煩雑な作業が数多く存在している。

2017年3月まで賃貸住宅の管理、運営を担当していた(現)事業戦略本部 IT戦略部長 小田島達生氏は、大手生保がRPAを導入し、パソコン作業を低コストで短期間に自動化した、という内容の新聞記事を目にして「RPAの活用はまさに会社に変革をもたらす強力なツールになる」と確信し、すぐに社内ですべてRPA導入を検討するためのワークショップを立ち上げたという。

【ソリューション】

導入の決め手はグローバル実績と日本のサポート体制と情報量

RPAのワークショップを立ち上げ半年強、検討を重ねた結果、当初は他社のRPA製品の導入を決めた。2018年の2月から3月までPoC(Proof of Concept:概念実証)を行い、4月から本番稼働をさせた。また、同社はこのタイミングでRPA・AIやセキュリティ強化等の戦略的なIT投資のため、IT戦略部を発足させた。しかしながら「他社のRPAを導入してみたものの基幹システムとの親和性に問題があり、当初、想定していた通りの自動化ができなかった。」と語る。(小田島氏)

また問題解決まで多くの時間を費やしたり、原因が分からず解決できない問題もあったという。同社はこのままでは費用対効果が得られないと考え、別のRPA製品の検討を始めた。そこで候補に挙がったのが「UiPathのRPA」だ。UiPathが選ばれた理由は「グローバルでの実績が豊富である」、「グローバル企業の中でも日本市場、日本法人に注力している」こと。また同社ではMicrosoft Office 365を採用しており、「Office 365との親和性が高い」ことも評価され、同年7月よりUiPathのPoCが開始された。PoCの中でできなかった処理は1件だけあったが、モジュールの作成で解決し、想定する動

東急住宅リース株式会社

<https://www.tokyu-housing-lease.co.jp>

所在地:東京都新宿区西新宿2丁目3番1号

新宿モノリス16階

主な業種:不動産業

お客様概要:賃貸管理事業をメインとし、リフォーム・リノベーション、建物管理などの資産運用サービスを展開しています。「想いも、資産も、叶えていく。」というブランドタグラインのもと、専門家や他業種との連携を図り、ITを積極的に活用しながら、既存概念にとらわれないサービスや商品の創出に挑戦しています。

作も全て実行できたため、翌月にはUiPathと契約し本番運用を決めた。事業戦略本部 IT戦略部 IT戦略グループ マネージャー 兼 IT戦略部 システム開発グループ マネージャーの村上氏は、「UiPathの導入を決めた理由として、システムインテグレーターのカモ大きかった。UiPathのパートナーのスキルレベルは、当社が求めている要求水準を満たすものだった。」と語る。RPAはまだまだ発展段階の技術分野であるため、システムインテグレーターの中でさえ十分なスキルレベルを持ったエンジニアは不足している。しかしながら、グローバルでの導入実績が豊富なUiPathは、他のRPA製品を扱っているエンジニアと比較してスキルレベルの高いエンジニアも多い。その大きな理由は情報量にある。「UiPathの場合は、わからないことがあればインターネットを検索すれば、大抵の知りたい情報はすぐに得ることができるので、開発上の課題は少ない。」という。(村上氏)

【導入効果】

本格稼働後6カ月で 月間約5千時間の削減効果

UiPathのRPAを本格稼働させて6カ月、2019年1月時点で開発したロボットの数は74個になる。「その74個のロボットの稼働による事務作業の削減効

導入前

賃貸契約に伴い発生する
人の手による煩雑な事務作業

提案や企画を中心とした業務に
社員が専念できる環境を整えたい

UiPath
Solution

導入後

RPA導入で年間4万時間の
事務作業削減効果

社員を単純作業から解放し、
新たなビジネススタイルへ

果は、月間約5千時間、年間では約4万時間になる。ボリュームのある作業を処理するだけの「使い捨て」のロボットも含まれているため、年間の削減時間は単純に月間×12とはならない。」と小田島氏は説明する。

また、RPAは、これまで費用対効果があわなくてシステム化できなかった業務を自動化し、社員を単純労働から解放することができる他、繁雑差や作業ミスの解消にも繋がるという。RPAの活躍する業務としては、基幹システムへのデータ入力やPDF化した契約書類のアップロード、入出金管理に関する一覧表や集計表の作成など多岐にわたる。人のチェックや判断が入るところもあるが対象業務の大部分はロボットによって置き換えることが可能だという。(小田島氏)

【今後の展望】

自動化できる業務範囲の拡大と開発の内製化を推進

東急住宅リースでは今後、自動化できる業務範囲の拡大を考えている。「OCR(光学的文字認識)の検討は既に始めており、トライアルも実施している。まずは、OCRを活用したデータ化でRPAの活用範囲を拡大する。また、推論型AIによって、単純な条件分岐だけではなく、30から40くらいの複雑な条件分岐を伴う、人の判断業務に近い、より高度な自動化にも挑戦し、2020年度末には年間

15万時間の事務作業の自動化を目指す。」と小田島氏は語る。このように自動化に絶えず挑戦し続ける背景には、自動化可能な業務を切り離すことで、「提案や企画を中心とした業務に社員が専念できる環境を整えたい」という同社のビジョンがあり、RPAはこの目的の達成にマッチしたツールと言える。

また、もう一つ目指すところは、開発要員の内製化だ。開発を内製化する目的は、現場の業務は現場の人間が一番熟知しているため、「現場の人が開発する方が効率が良い、またRPA化するにあたって全体の業務手順そのものも客観的に見つめ直すことができるため、その副次効果も期待できる。また、中長期的には開発コストを削減できる。」という。(小田島氏) 同社では既に現場から5名のメン

バーがUiPathの開発に向けてトレーニングを開始している。UiPathの認定パートナーからのトレーニングを始め、社内でのIT戦略部からのフォローアップトレーニング、またオンデマンド動画でセルフスタディ可能な「UiPathアカデミー」を活用し、業務委託に頼るのではなく開発の内製化の比率を徐々に上げていくことを目標としている。また、「開発したものが増えれば増えるほど維持メンテナンスが重要になってくる。管理ツールの導入や組織体制の強化も含め、管理の方にも今後、力を入れていきたい。」と村上氏は語った。業務の自動化に妥協のない東急住宅リースが、これまで実施してきた素早い決断力でどこまで業務を自動化していくのか、今後の動向にも注目したい。



事業戦略本部
IT戦略部長
小田島 達生 氏



事業戦略本部 IT戦略部
IT戦略グループ マネージャー
兼 IT戦略部 システム開発グループ マネージャー
村上 武広 氏

UiPath株式会社 <https://www.uipath.com/ja/> email: marketing.japan@uipath.com

東京本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1

大手町ビル1F SPACES tel: 03-5219-1346

関西支社 〒530-0017 大阪府大阪市北区角田町8-47

梅田阪急グランドビル20F tel: 06-7711-1892

豊田支社 〒471-0034 愛知県豊田市小坂本町1-5-5

YAMATO BLDG 2F tel: 050-6861-6670

九州支社 〒812-0012 福岡県福岡市博多区博多駅中央街8-1

JRJP博多ビル3F REGUS tel: 092-686-8788