Panasonic

RPA
ロボオペレータ
事例集

パナソニック デジタル

Case Study, IT Solution Services.

●“問題解決”のヒントが見つかる ●“もっと”がわかる ●“つぎ”の展開が見えてくる

162 RPAソリューション

ミツワ電機株式会社 様

〒103-0004
東京都中央区東日本橋2丁目26番3号
http://www.mitsuwadenki.co.jp/

ミツワ電機は、全国でトップクラス、東日本ではNo.1の規模と売上を誇る電設資材・住宅設備機器の総合商社。豊富な商品数、全国に広がる販売網、業界初のECサイト「e-stage」などを強みとし、創業から110年を超える今も新しい挑戦を続けています。

ミツワ電機株式会社様（以下、ミツワ電機）は、働き方改革のためにRPAによる自動化を実現されました。RPAツールには、ヘルプデスクの対応と操作性が優れていることからパナソニック デジタル株式会社（以下、パナソニック デジタル）が提案した「ロボオペレータ」が採用されました。
現在、管理業務を中心に50業務をロボオペレータで自動化し、人間の処理時間に換算して月400時間を削減されています。落とし穴の多いRPA導入を成功に導いた秘訣について、詳しく伺いました。

Before

課題 Problem

1 働き方を変えるために業務を効率化する。
管理部門の中で効率化できそうな業務は85業務。RPAを活用して働き方を変えたい。

2 自社に合ったRPAツールを選定する。
ツールによってはヘルプデスクの対応が遅かったり、違う回答が返ってくることも。
「ヘルプデスクの対応」と「開発のしやすさ」を重視。

ミツワ電機株式会社
情報システム部 主任
須田 千晶 氏

効率化できそうな業務が85業務あった

ミツワ電機がRPAの検討をスタートさせたのは、働き方改革に資するテクノロジーとしてRPAが脚光を浴び始めた2017年のこと。きっかけはITベンダーからRPAの提案を受けたことだったと情報システム部 主任の須田千晶氏は語ります。
「いくつかのITベンダーからRPAの提案を受け、ミツワ電機グループでも利活用できるか情報収集から始めていました。当時プロジェクトとして発足されていた生産性向上プロジェクトの中で意見交換をしたところ、管理部門の中で効率化できそうな業務が85業務上がりました。RPAツールの検討とともに業務の可視化を進め、3種類のRPAツールを利用し効果測定を行いました。その結果、ロボオペレータを導入することに決めました」。

業務ごとに作業人数、頻度、処理時間を算出

管理部門のうち、他部門と比べ残業時間が多く人員不足だった経理部からRPAを試験的に運用することになりました。経理部の抱える業務は、それぞれの処理時間や実施頻度もさまざまでした。須田氏は確実に効果が出る、導入効果の高い業務からロボット作成に取り掛かったといいます。
「業務ごとに作業人数、頻度、処理時間を算出し、開発する優先順序を決めました」（須田氏）。

「ロボオペレータなら開発・運用・推進を同時に行っていける」と確信

次はRPAツールの選定です。実担当が1人だったため、いくつかの製品を検証するなかで重視したのは「ヘルプデスクの対応」と「開発のしやすさ」でした。
「ツールによってはヘルプデスクに質問しても回答に1週間近くかかったり、違う回答が返ってきたりと歯がゆく感じることがありました。その時期にパナソニック デジタルからロボオペレータを紹介してもらいました。ヘルプデスクの対応が非常に早くすぐに問題を解決することができ、操作性もよく開発スピードが上がると感じました。ロボオペレータなら、開発しながら日々の運用と社内への推進を同時に行っていけると確信しました」（須田氏）。

期待効果は

After

効果 Effect

1 **50業務を自動化！**
積算見積書作成ロボット、商品画像抽出ロボット、銀行からの入金通知の取得など、管理業務を中心に50業務を自動化。

2 **月400時間を削減！**
月にのべ8,000分ロボットが稼働。人間の処理時間に換算すると月400時間が削減できている計算に！

50業務が自動化、月400時間を削減

こうして2019年7月にロボオペレータを導入。2年経つ現在では、経理部だけでなく営業部門にも展開されました。業務手順の見直しも並行して行いながら、積算見積書作成ロボット、商品画像抽出ロボットなど、管理業務を中心に50業務がロボオペレータで自動化されています。

「月にのべ8,000分ロボットが稼働しています。ロボットの処理速度は一般的に人間の3倍と言われていますので、人間の処理時間に換算すると月400時間が削減できています。また、処理時間が短い業務でも自動化することにより、処理漏れを防ぎ、利用者の負荷軽減へと繋がっています」（須田氏）。

「ロボオペレータ」による業務削減効果

＝月400時間

RPAの落とし穴を回避するには？

まさに魔法のような導入効果が出ているわけですが、RPA導入には落とし穴も多いといいます。成功の秘訣はどこにあるのでしょうか？

「各部それぞれ、RPA担当者を選任したことです。そのRPA担当者に現場と情報システム部の橋渡し役になってもらいました。RPAの説明やエラー連絡は必ずRPA担当者に説明しています」（須田氏）。こうすることで担当者のシステム理解が進み、スムーズに開発できるそうです。

「そしてもう1つはアジャイル型開発を理解していただくことです。開発段階では、作成したロボットを何度も実行し、分岐やエラーにその都度対応しています。そのたびに、現場にヒアリングを行い進めていきますので、RPAを利用して便利になる、自分の仕事が楽になると理解していただけると忙しい中でも協力していただけています」（須田氏）。

「共通処理」や「全体最適」も重要

さらに詳しく話を伺うと、「共通処理」や「全体最適」といったキーワードも出てきました。

「ひとつの業務に対して1体のロボットを作るのではなく、何体かに分け作成しています。ログイン処理など、複数業務の中で『共通している処理』は1体にまとめ、システムの変更時などすぐに対応ができるよう工夫をしています」。

「そして、例えば見積書の書式が営業所ごとにあった場合、見積書ごとに別々のロボットを開発するのではなく、見積書の書式を統一し全社で運用できるよう全体最適を考慮しています」（須田氏）。

今後の展望

全社展開でさらなる効果を出していきたい

現在は2名体制でRPAの推進・開発を同時に行っているとのこと。今後もロボットの台数・利用部門ともに増やして業務効率化を目指していくと教えてくださいました。

「全社展開できる積算見積書作成ロボットや商品画像抽出ロボットを全国の営業所へ広めたいと計画中です。弊社は取扱いメーカー、商品が多いこともあり、特に見積書の書式は全国で統一されていないことが課題です。常に全国利用できるかを念頭におき、業務統一をしながら確実に効果を出していきたいです。また、8月に基幹システムが新しくなるので、安定稼働をしたらルーチンワークの繰り返し作業の部分はロボット化していきたいと考えています」（須田氏）。

担当営業からひとこと

営業統括部　パナソニックグループ連結・関係会社営業部
東日本営業所
古谷　峰一

様々なRPAソフトがありますが、ロボオペレータは、どのRPAソフトよりも簡単で使いやすく、導入のしやすい製品だと思います。
現場ユーザーで利用もできる製品ですが、ミツワ電機様は、情報システムの方が推進し、現場に寄り添ってアジャイル開発されている点が、50もの業務を自動化できている理由だと感じております。
今後は、更なる働き方改革のご支援ができるよう、ご提案できればと思っております。

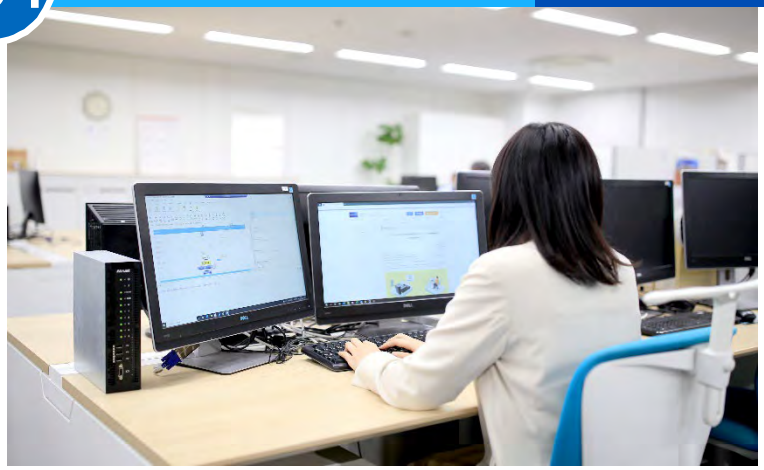
（取材は2021年6月22日）

Case Study, IT Solution Services.

●"問題解決"のヒントが見つかる ●"もっと"がわかる ●"つぎ"の展開が見えてくる

164 RPAソリューション

アセンテック株式会社 様



〒101-0022
東京都千代田区神田練塀町3 大東ビル9F
https://www.ascentech.co.jp/

アセンテックは、設立以来、一貫して仮想デスクトップ並びにインフラソリューションに関わる製品・サービスを提供している「仮想化技術の専門集団」。多くの海外有名製品の提供だけでなく、オリジナルブランド「Resalio（レサリオ）」シリーズの開発を進め、多くの実績をあげています。

アセンテック株式会社様（以下、アセンテック）では、全社的な業務改善のためにRPAの導入を検討。どのシステムも作成難易度が高く、導入に踏み切れていませんでしたが、パナソニック デジタル株式会社（以下、パナソニック デジタル）が提案したRPA「ロボオペレータ」を採用し、現場主体での業務改善を実現しました。さらに「リモートPCアレイ」をロボオペレータの稼働基盤として採用することにより、テレワーク中も業務を妨げることなくRPAを活用。2021年10月現在、月900件の作業を自動化し、月100時間を削減できています。

Before

課題 Problem

1 プログラミング知識のない現場担当者でも手軽に業務改善したい。

RPAを検討したものの、どのシステムもロボット作成が難しそう。
プログラミング知識がなくとも使える、分かりやすいツールを選びたい。

2 テレワーク中もRPAツールを使いたい。

よくあるのが「ロボットがPCを占有してしまうため、テレワーク中はRPAを稼働できない」という事態。
テレワーク中の業務を妨げることなくRPAを活用したい。

アセンテック株式会社
執行役員 管理本部長
佐藤 正信 氏

一度はRPA導入を断念

アセンテックでは全社的な業務改善に取り組んでおり、その一環としてRPAの導入を決定。注文書受領～売上計上～納品請求における一連の事務処理を自動化したいというのが目的でした。しかし、一度はロボット作成の外注も含めて検討したものの、導入を断念していたと執行役員 管理本部長の佐藤正信氏は振り返ります。「何社かお話を聞いたのですが、どのシステムも作成するのが非常に難しそうというのが率直な感想でした。仕様策定などに時間がかかりそうで、導入に踏み切れていませんでした」。

情シス部門に頼らず、現場側で開発できる

ロボオペレータを知った時の第一印象は「プログラミング知識がなくとも進められそう」だったといいます。
「当社の従業員数は80名なのですが、このくらいの企業規模ですと、情報システム部門でRPA開発部隊をきちんと構えるというのは難しいところがあります。ロボオペレータはUIが分かりやすいので、現場側でカスタマイズして作れる点が魅力的に感じました」（佐藤氏）。

テレワーク中は、RPAが人の作業の妨げに！？

また、「テレワーク中もRPAを活用したい」というのも必須要件でした。同社ではテレワークが定着しており、出社率はおよそ15%程度にとどまります。ロボオペレータのような「デスクトップ型RPA」は、作成難易度が低く現場主体で進められる点がメリットですが、一方で「ロボットがデスクトップを占有する」という特徴があります。そのため、手元にPCが1台しかないテレワークの環境下では、便利なはずのRPAが逆に業務の妨げになってしまいます。
そこで同社は、自社開発の「リモートPCアレイ」をロボオペレータの稼働基盤として採用することとしました。リモートPCアレイを同社の提携データセンターに設置し、どこでもRPAを使える体制を整備しました。
こうして、「誰でもどこでも活用できるRPA」の導入がスタートしたのです。

期待効果は

After

効果 Effect

1 わずか2日でロボット作成！

ロボオペレータはUIが分かりやすいので、業務マニュアルを当てはめるようにらくらくロボット作成。
作成にかかった期間はわずか2日！

2 テレワーク中もRPAを活用し、月900件の作業を自動化、月100時間を削減！

自宅からデータセンター上のリモートPCアレイに接続することで、テレワーク中も業務を妨げることなくRPAを活用。
請求書作成業務と帳票出力業務を自動化し、月100時間を削減！

アセンテック株式会社
管理本部　営業業務部
櫛野　莉花　氏

導入効果の高い業務から自動化

まずは、導入効果が高く、例外の少ない業務から自動化を進めることに。その理由を、実際にRPA開発を担当した管理本部　営業業務部の櫛野莉花氏に伺いました。

「請求書作成が月に300件。また、会計監査人など社外へ共有するため、販売管理システムから帳票出力する作業が月に600件あります。これまで手作業で月100時間かかっていたため、これらの業務から自動化することとしました。共通フォーマットが多く、一部の例外を除いては全件ほぼ同じ対応ができるため処理が複雑でないというところも、RPAを適用する業務として選んだポイントでした」。

「ロボオペレータ」で自動化した業務

請求書作成	月300件
帳票出力	月600件

月100時間

業務を知っている自分たちでできた

櫛野氏は情報システム部門ではなく、現場の業務担当者です。それでも、RPA開発はわずか2日で完了したといいます。

「プログラミング知識は一切ありません。はじめに簡単な作成方法を教えてもらったのですが、UIが分かりやすく、業務マニュアルを当てはめるように作成していけそうと期待が持てました。ロボットのサンプルをパナソニック　デジタルに作ってもらい、私の方で簡単に修正を加えて稼働させました。開発で分からない点が出てきても、パナソニック デジタルやサポートデスクに連絡すれば迅速に回答が返ってきたので助かりました」（櫛野氏）。

「情報システム部門は多忙なので、RPA開発をもし情報システム部門に依頼していたらもっと時間がかかっていたと思います。業務を知っている自分たちでできたという点は、スピード導入の要因として非常に大きかったと思います」（佐藤氏）。

2業務を自動化しただけでも半人月分の削減効果が

櫛野氏は在宅勤務がメインですが、自宅からデータセンター上のリモートPCアレイに接続することで、業務を妨げることなくRPAを活用できているとのことです。月100時間かかっていた業務はすべてロボオペレータに任せ、自動化できるようになりました。佐藤氏は費用対効果について次のように語ります。

「100時間を8時間で割ると12.5日なので、一人のマンパワーの約半分は削減できている計算になります。まだ自動化できている業務は2つだけですが、それでもこれだけの効果が出ているのはすごいですね。現時点でも十分ペイできていると考えています」。

今後の展望

他業務、他部門へRPA活用を広げたい

「将来的には2人月分、3人月分と削減できるようにしていきたい」と語る佐藤氏。他業務、他部門へRPA活用を広げたいと展望を教えてくださいました。

「自部門で次に考えているのは、見積もりシステムから特定のフォルダへのデータ出力ですね。また、今後は他部門も巻き込んで、全社的な業務改善を加速していきたいと考えています。『プログラミング知識がなくとも、業務マニュアルを作れるメンバーであればきっと誰でもロボットを作れるはず』と伝えながら、今回の事例を社内展開してメンバーを増やしている最中です」。

担当営業からひとこと

営業統括部　東日本ソリューション営業部　東日本第一営業所
ユニットリーダー
青木　洋輔

私たちは、『業務を一番理解している業務担当者がRPAを活用し、自動化することが導入の成功カギ』と考えております。アセンテック様は、まさにそれを実践されており大きな効果を出しながら、さらに、テレワーク環境でもご利用できる環境を準備し対応を進められています。今後、他業務、他部門への横展開をサポートすると同時に、RPAに限らず業務改善の取り組みについても、ご支援をさせて頂きたいと思っております。

（取材は2021年8月26日）

CASE STUDY

RPAソリューション

済生会熊本病院様

病院のニーズに合致したローコード開発のロボオペレータ RPAにより、医療現場のDX・働き方改革を推進

●時間外労働の削減のため、職員の手作業を削減

現場の負担の大きい作業を効率化

●使い勝手の良いRPAツールを求め比較検討

内製化のカギは視覚的な分かりやすさ

●現場への粘り強いアプローチと、パナソニックデジタルのサポートで

医療現場へのRPA普及を促進

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

社会福祉法人 恩賜財団 済生会熊本病院 SAISEIKAI KUMAMOTO HOSPITAL

社会福祉法人恩賜財団 済生会熊本病院

所在地：熊本市南区近見5丁目3番1号

URL　：https://sk-kumamoto.jp/

救急医療、高度医療、予防医療、地域連携、人材育成を柱に、命を救うことを意味する「済生」の心を持って質の高い医療を提供し、医療を通じ地域社会に貢献。「断らない救急」をスローガンに、年間1万6千人を超える救急患者を受け入れている。救命救急センター、災害拠点病院、地域医療支援病院、地域がん診療連携拠点病院、がんゲノム医療連携病院。

CASE STUDY | ロボオペレータ

技術力を問わないロボオペレータにより、さまざまな部門システムの自動化が加速 予約登録業務においては46時間の労働削減に貢献

積極的にDXに取り組んでいる社会福祉法人恩賜財団 済生会熊本病院では、働き方改革の推進を目指し、2020年にRPAを導入。しかし高機能なあまり、忙しい業務の合間を縫ってのロボット作成は困難を極め、自動化は進まなかった。その後、ローコード開発のロボオペレータを導入したことで、課題だったロボット作成がスムーズに進められるように。今回はロボオペレータの導入経緯、実際に作成したロボットとその効果など、RPA導入の勘所を伺った。

医療業務における課題 BEFORE

1 時間外労働の削減や業務の効率化など、
働き方改革が必要に

新型コロナウイルス禍で長時間労働が課題となり、医療業界においても働き方改革の機運が高まっていた。

2 高機能なRPAツールは、片手間では
ロボットをつくれない

高機能なツールは出来ることも多いが、業務の片手間では技術習得が困難で、新規開発のハードルが高い。

3 病院内のさまざまな部門の業務へ
RPAを導入していきたい

病院のIT部門として行動計画を立て、院内の様々な部門へRPAを導入し、医療現場の働き方改革を推進。

数年前から積極的にDXに取り組む

社会福祉法人恩賜財団
済生会熊本病院
医療情報部　医療情報調査分析室
室長
小妻 幸男

――RPAの導入に至った背景をお聞かせください。

小妻：医療業界はDXが進まないと言われていますが、当院は院長が旗振り役となり、数年前から積極的にDXに取り組んでいます。RPAはその取り組みのひとつです。時間外労働の削減、業務の効率化など、医療業界における働き方改革について当院でも議論したところ、白羽の矢が立ったのがRPAでした。そこで2020年、取り引きのあったベンダーにRPAツールを選定していただきました。RPA以外にも、オンライン予約、オンライン面接、オンライン診療など、Webを中心に医療現場のDXを推進しています。

高機能より、当院に合ったRPAが必要

――最初にRPAツールを導入した後、新たにロボオペレータを導入されていますが、何か課題を感じられたのでしょうか。

小妻：最初に導入したRPAツールはロジックを含め、かなり細かく設定できるツールでしたが、開発ステップ数の多さがネックでした。新規ロボット作成のハードルが高く、開発をベンダーに頼っていたのが正直なところでした。

この状況を踏まえ、改めて当院に合うRPAツールをリサーチしました。その過程でロボオペレータを含む2社のRPAツールが目に止まり、実際にデモ環境で利用させていただきながら比較・検討を行いました。

病院のニーズに合致したロボオペレータ

――最終的にロボオペレータを選定した理由をお聞かせください。

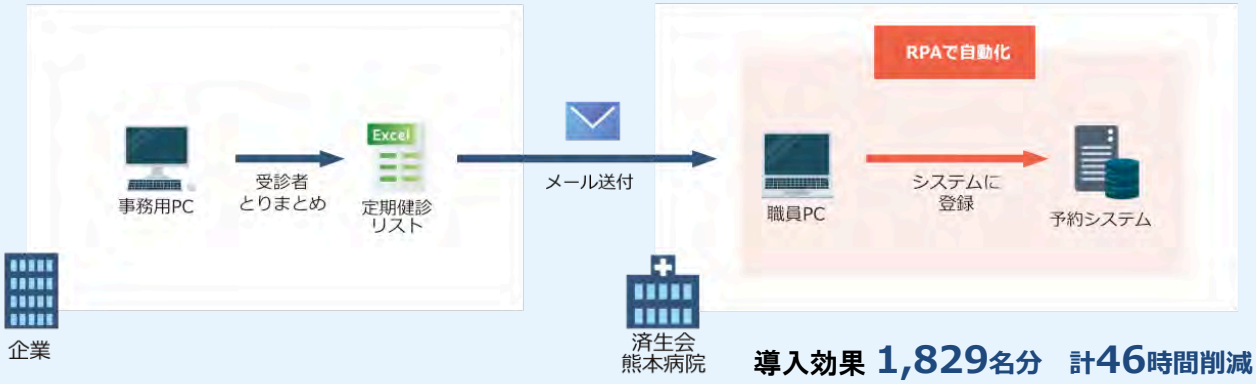
小妻：当院が最終的に重視したのは「ニーズに合っているかどうか」です。高機能さよりも、ロボットを手軽に作成できるRPAツールを求めました。それが当院にとってはロボオペレータでした。具体的な理由は以下の通りです。

<ローコード開発が可能>　視覚的な分かりやすさと使いやすさが特徴で、技術の取得と実装まで短時間でできるのがロボオペレータでした。ローコード開発のため、PCを扱えるリテラシーがあればロボットの作成は難しくないと感じました。

<低コストで導入できる>　やはり、安価で導入したいというのはあります。ロボオペレータはランニングコストを従来の約半分に抑えられる試算だったため、導入にあたってのハードルがありませんでした。

□ ワマガボゥヾチ屑冩ねりろ勳柧

▼処理イメージ（例：企業からの健診予約をシステムに登録）



導入効果 1,829名分　計46時間削減

このように解決　AFTER

1 病院のDXを積極的に推進するなかで
RPAツールを導入
オンライン予約/面接/診療などWebを中心にDXを推進する中で、医療現場業務のDX推進のツールとしてRPAを導入。

2 高機能RPAツールからロボオペレータで
ローコード開発へ
複数のRPAツールを比較し、開発スキルの習得が容易で、特別なスキルがなくともロボット開発を内製化できるロボオペレータを採用。

3 医療現場への粘り強いアプローチで
現場への普及を推進
DXに前向きな部門を中心に、粘り強く医療現場を回り理解者、協力者を増やし、自動化可能な業務をキャッチアップ。RPA活用を推進。

健診予約の登録や診療記録プリセットなど人に負担のかかる業務を自動化

社会福祉法人恩賜財団
済生会熊本病院
医療情報部　医療情報システム室
主任
山本 和弘

――これまで作成されたロボットを教えていただけますか。

山本：現在は、ロボオペレータで新規作成したロボットと、最初のRPAツールで作成した後、ロボオペレータに切り替えたロボットの2通りが稼働しています。具体的には以下の通りです。

<外出先の医師に手術予定表をメール>

当院のデータベースのなかには週単位の手術予定表があり、院内にいる場合はいつでも参照できます。しかし、外出先の場合、当直の医師に連絡をして確認するか、当院に来て手術予定表を確認するしかありませんでした。

「外出先からでも手軽に手術予定表を参照したい」との声が医師から寄せられていたため、手術予定表の画面をキャプチャして医師グループのアドレスにメール送信するロボットを作成しました。

<予防医療センターにおける健診予約の登録>

予防医療センターでは、企業などからの健診予約をシステムに登録する作業があります。年間にすると何万件というボリュームがあるため、職員の手作業だけでは負担が大き過ぎました。そこで、健診予約をシステムに登録する作業をロボットに置き換え。これにより、職員の負担を軽減するとともに、働き方改革にも貢献することができました。

<職員の体調分析表を所属長にメール送信>

コロナ禍においては、毎日、職員自身で体調を入力していました。そのデータは院内に公開されますが、各部門の所属長にはそのデータを集計・分析してメール送信する、という作業があります。この作業は、インターネットへつないでファイルをダウンロードするという手間がかかるもので、毎日、専任の職員が行っていました。作業の一部をロボットで行うようにしたため、専任である必要がなくなり、作業効率は大きく高まりました。

<リハビリテーション科の新規台帳作成>

リハビリテーション科では、患者様の記録情報を部門システムに入力する際、新規に台帳を起こします。この部分をロボットで自動化しました。

<リハビリテーション科の診療記録プリセット>

同じくリハビリテーション科では診療記録に関わるところの一部、基本的な疾患名やオーダーを出した医師名などの入力を自動化しました。法的な制約のため、最終的な確定は責任者が行わなければなりませんが、入力のプリセットと一時保存を自動化できたため、かなり作業時間を短縮することができました。

1,829名分の予約入力業務で46時間を削減。RPA活用には現場の理解と協力が不可欠

社会福祉法人恩賜財団
済生会熊本病院
医療情報部　医療情報システム室
益田 達朗

――RPA導入による定量的効果をお聞かせください。

小妻：まだまだ稼働しているロボットはわずかですが、図のような定量的効果を得ることができました。

RPAを導入して分かったことが2つあります。ひとつは、システム的には簡単でも、毎日、確実に誰がやらなければならない作業は、現場の負担になっているということです。ここにロボットを投入すれば、効率化が図れることを実感しました。

もうひとつは、すべて自動化する必要はないということ。例えばリハビリテーション科の診療記録の場合、最終的に責任者が入力を確定するということさえ遵守すれば、その前段階のプリセットはロボットに任せることができます。RPAにはまだまだ多くの活用方法があると確信しました。

―― RPA導入の啓発活動はどのようにして行っているのでしょうか。

小妻：そもそも医療業界は個人情報の取り扱いがセンシティブです。とくに診療記録に関わるところは、電子記録の3要件「真正性」「見読性」「保存性」を担保し、確実に記録として残すことが求められます。ですから、リハビリテーション科の診療記録もプリセットまでとしています。

とはいえ、院内にはいくつもの部門システムが稼働しており、効率化できるところは数多くあると思っています。現場でITリテラシーが高く、意識改革できる素養を持った方を見つけ、そういった方達に先導を切ってもらいながら、新しい発想でRPAを展開しています。今後も病院のDXを前向きに捉えてくれる方々とともに、少しずつRPAの輪を広げていければと考えています。

ロボオペレータは技術の習得が容易。医療業界におけるDX・働き方の推進に期待

――あらためてロボオペレータに対する評価をお聞かせください。

益田：ロボオペレータを導入して感じるのは、視覚的な分かりやすさ、使い勝手の良さです。肌感覚ですが、半分や三分の一、極端に言えば五分の一の技術力でロボットを作成することができますから、技術の習得やロボットを作成するスピード感が違います。また、エンジニアの方とダイレクトに相談できるため、問い合わせに対するレスポンスが非常に早いと感じています。

今後は、ヘルプ機能の更なる充実化やJavaScript等のコーディングへの対応、作成したロボットのドキュメント化が簡単にできる機能等の追加を期待しています。

――今後の展望とパナソニック デジタルへの期待をお聞かせください。

小妻：今年度の計画では、既に着手済みのものを含め、新たに5つ以上の新規ロボットを開発し、稼働させることを目標にしています。

パナソニック デジタルさんには、商品の販売に留まらず、社会的に貢献したいという気持ちを強く感じます。パナソニックグループが医療業界にサービスを提供することは、社会福祉・高齢化社会への貢献につながる、社会的意義のある活動だと感じます。

医療業界はDXがこれからという世界ですから、ぜひDXや働き方改革、ITリテラシー教育を推進していただきたいですね。そのためにまずは、ロボオペレータの普及に努めていただき、蓄積されたナレッジを当院に共有してもらえると助かります。今後とも、よろしくお願いいたします。

当社担当から

恩賜財団済生会熊本病院様と最初にお話しさせて頂いたのは、新型コロナウィルス感染が日本国内で最初に報告されて１年半経過している頃の、医療機関においては大変な時期でした。積極的にDXを推進されており、何かお役立ちできないかと考え、コロナ禍における働き方革新ソリューションをご紹介し、PC業務の自動化に繋がるロボオペレータをご採用頂きました。
今後も更に医療現場のDX推進をご支援できるよう、様々な情報をお届けして参ります。

営業統括部 西日本ソリューション営業部 西日本第二営業所 **川本 清志**

（取材は2022年10月27日）

CASE STUDY

RPAソリューション

株式会社日本テクノス

ノーコードのロボオペレータが実現するお手軽RPA開発
今後はお客様へのRPA導入提案も視野に

●BPO業務や導入サービスの推進にはRPAが最適と考え
ロボオペレータを導入

●面倒なコーディングが不要のロボオペレータは、
RPA未経験者でも開発に携われる

●RPAを導入した社内業務とBPO業務において
大幅な時間削減と効率化を実現

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

株式会社日本テクノス

所在地：〒192-0911 東京都八王子市打越町
2002-7 テクノス興産北野ビル
URL　：https://www.n-tks.co.jp/

システム運用設計から運用、ヘルプデスクなど、企業の情報処理業務のサポートを中心に事業を展開。近年はBPO業務、導入から保守・運用まで行う導入サービスも手掛けるなど、サービス領域を拡大している。

CASE STUDY | ロボオペレータ

ノーコード開発のロボオペレータで社内業務とBPO業務を次々とRPA化。繰り返し作業を代行してくれるRPAは心理的負担を軽減するメリットも

運用サービスをコア事業に、BPO業務、導入サービスを手掛けるなど、サービス領域を拡大している日本テクノス。同社はBPO業務、導入サービスを推進するうえでRPAが欠かせないと判断し、ロボオペレータを導入。現在は社内業務およびBPO業務の効率化のため、ロボオペレータを役立てている。今回、そのロボオペレータの導入経緯や稼働させているRPA、そして効果などについて詳しく話を伺いました。

業務における課題

BEFORE

1 業務の効率化を支援するうえで
ツール選定と把握が必要

お客様のIT運用業務効率化を支援するBPOサービス提供のため、要望に合致するツールを選定し、使い勝手を把握する必要があった

2 コーディングが必要なRPAツールは
属人化の恐れがあった

他のRPAツールを１年かけて検証したが、コーディングのスキルが不可欠とわかり、業務の属人化が懸念されるため断念

3 定型的な業務の繰り返しが
運用工数を圧迫

支援する運用業務の一部は反復作業のため、運用工数を圧迫し社員がコア業務だけに集中できなかった

導入サービスのツールとしてRPAに注目

株式会社日本テクノス
ソリューション事業本部
アウトソーシング事業部　部長
林 匡美 氏

――まず、RPAに注目した背景について教えてください。

林氏：長年の運用業務で培ったノウハウを活かし、お客様の立場に立った業務の効率化をツールで支援する導入サービスの強化が背景になります。この導入サービスを事業として推進していくには、お客様の要望に合致するツールを選定し紹介できる体制づくりが何より重要です。そのためには、我々自身がツールを理解しておかなければなりません。

紹介するツールとして当社が注目したのはRPAです。RPAなら「当社のBPO事業でも利用できる」という考えもありました。BPOは手作業が多く、PCを使った繰り返し作業であれば、RPAに任せられるかもしれないと考えました。お客様にとってもRPAで人的リソースを削減できれば、コストダウンというメリットが得られます。

新入社員でもノーコードでRPAを開発できることに興味を抱く

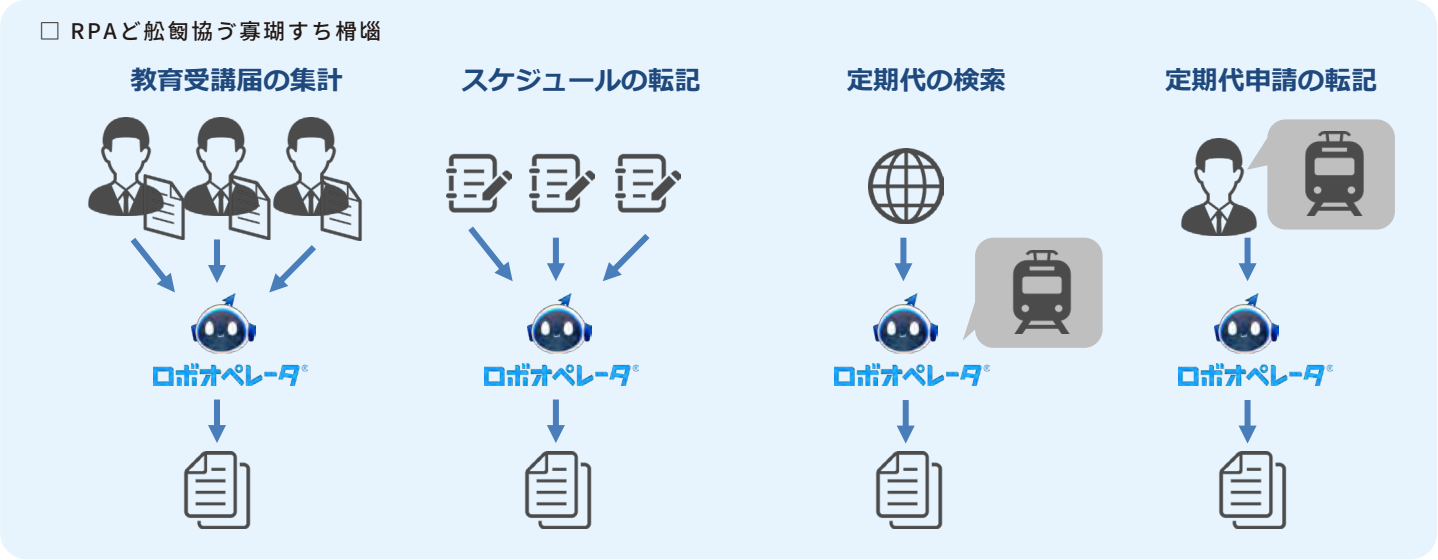
――ロボオペレータの導入理由をお聞かせください。

林氏：2019年、まずは著名なRPAツールを選定し社内に導入しました。10名ほどのメンバーからなるRPA研究会を立ち上げ、1年間ほどかけて検証を行いました。結果、コーディングのスキルが不可欠という結論に達し、このRPAツールの継続利用は断念しました。RPAを作成できるのはコーディングのスキルを身につけた人だけとなると、業務は属人化してしまいます。高機能なRPAツールでしたが、お客様に紹介しにくいというのが正直なところでした。

そんなとき、数年前から当社の運用サービスを利用いただいているパナソニック デジタルから、ノーコードでロボットを開発できるRPAツール、ロボオペレータを紹介してもらいました。当時はノーコード開発というのが珍しく、我々も興味を抱きました。そこでまずは、私と新卒の安藤と二人でロボオペレータの使い勝手や機能性など検証することにしました。

――安藤様はどのようにしてスキルを習得されたのでしょうか。

安藤氏：まず、ロボオペレータは直感的に操作できるため、すぐに慣れることができました。分かりやすいマニュアルもありましたから、新人でも操作できます。RPA作成のスキルは、付属のトレーニング資料に記載されている練習問題にトライすることで、徐々に上がっていったと思います。分からないところは、パナソニック デジタルのサポートに助けていただきました。メールで問い合わせを行うと、1日以内には回答がいただけます。迅速かつ丁寧なサポートには本当に感謝しています。



このように解決

AFTER

1 導入ツールに自社のBPO事業でも
利用できるRPAを選定

BPO事業で支援する業務は手作業が多く、PCを使った繰り返し作業であれば、RPAに任せられる。顧客もコストメリットを享受できる

2 ノーコードのRPAは誰でも手軽に
ロボットを作成できる

ノーコードのRPAであるロボオペレータはコーディングの知識が不要で、新卒の社員でも難なく慣れることができた

3 定型的な業務をロボット化し
高度なコア業務に集中

定型的な繰り返し業務をロボット化することで社員が高度なコア業務に集中でき、今後見込まれるIT業界の人員不足解消にも期待

4つのRPAを作成し本格的な運用を開始

――現在は本格的にロボオペレータを活用していると伺っています。実際に業務で利用されているRPAはございますか。

林氏：検証期間を経て、ロボオペレータはノーコードで分かりやすい理想的なRPAツールだということが分かりました。本格的な導入後は、社内業務で利用しているRPAを2つ、BPO業務で利用しているRPAを2つ、計4つのRPAを運用しています。具体的には以下の通りです。

＜教育受講届の集計／社内用RPA＞

運用サービス事業でお客様先に派遣契約の形態で従事する当社社員に対しては、労働者派遣法に従って年間8時間以上のキャリアアップ教育訓練を受講させなければなりません。そのため、当社は社員の教育受講履歴をエビデンスとして記録し、労働者派遣事業報告時にまとめて報告しております。教育受講届のレコードを集計するのですが、締切月は毎日のように集計作業を行っていました。

この集計作業をRPAで自動化。一日あたり最大2時間かかっていた集計作業は、約10分に短縮することができました。集計したデータの確認作業を入れても約30分で作業が終わるため、大幅な業務の効率化が図れたと考えています。

＜スケジュールの転記／社内用RPA＞

当社のシステム上、社内スタッフ用とお客様先に常駐している現場用の2種類のスケジューラーを利用していますが、どうしても共有が必要な会議などのスケジュールは、手作業でもう一方のスケジューラーに転記していました。転記作業も数が多くなっていると面倒ですからRPAで自動化。共有したいスケジュールを通知メールで送信し、それをもう一方のスケジューラーで受信し登録させるRPAを作成しました。

株式会社日本テクノス
ソリューション事業本部
アウトソーシング事業部
安藤 優夏 氏

＜定期代の検索／BPO業務＞

定期代の申請において金額確認の業務があるのですが、ピーク時は200～300名の申請があるため、1件ずつネットで定期代を確認する作業は非効率だと感じていました。そこで、経路検索サイトにアクセスし、検索結果の定期代をExcelに転記するRPAを作成。検索結果のURLも貼り付けるようにしたため、経路や金額に間違いがあってもすぐにサイトで確認することができます。2023年4月に交通費の改定があった際は、当社社員の定期代を更新する作業にも役立ちました。

＜定期代申請の転記／BPO業務＞

PDFで届いた定期代申請をExcelにまとめる作業があるのですが、先ほども申し上げた通り、ピーク時のように200～300名の申請がくると、

単純作業とはいえ非常に時間がかかります。そこで、PDFから必要な項目を抜き出してExcelに転記するRPAを作成。これにより、工数は大幅に削減できました。

ちょっとした業務をRPA化することで人への負担を軽減できる

株式会社日本テクノス
専務執行役員
ソリューション事業本部　本部長
菅原 守 氏

――他にもRPA化を検討している業務はありますか。

林氏：当社が導入支援を行っている楽楽販売という販売管理システムにおいて、社内的にRPAを検討している業務があります。それは、お客様向けに楽楽販売の仕様書を作成する際、設定画面から必要な項目を転記する作業で、手作業で行うと2～3週間もかかってしまいます。現在はテスト段階ですが、RPA化できれば作業時間は大幅に短縮できると考えています。

他にも、ちょっとした業務の時間短縮のためにロボオペレータを活用しています。例えば、あるシステムに登録されている不要な1,000件のレコード削除がそのひとつ。手作業で行うと2～3時間かかりますが、RPAで行えばわずかな時間で完了します。しかも、工程が単純なため、RPAの作成にかかる時間は30分程度。こうした「難しくはないけど時間がかかって面倒」な業務をRPA化していけば、人への負担はかなり軽減できると考えています。

人的リソースを最大限に活かせるのが定量化できないRPAのメリット

――ロボオペレータおよびRPAに対する評価をお願いします。

林氏：先ほども申し上げましたが、ロボオペレータは当社にとって理想的なRPAツールだと思っています。先日は社内向けにロボオペレータの勉強会を開催。数件ほどですが、RPAで自動化したいという依頼を受けました。今後は社内の業務改善にも役立てられそうです。それを踏まえ、現在はもう1人、ロボオペレータを操作できるスタッフを育成している最中です。

RPA化する際に業務整理も行いますので、属人化を防ぐことにもつながります。また、納期前に残業が必要になるようなルーチン業務は夜間や休日にRPAに実行させる。RPAならいつでも、同じ操作を正確に何度でも繰り返し行えますので、社員は他の高度なコア業務に集中し、最終的に品質向上にもつながっています。これは定量的効果だけでは測れないメリットなのではないかと考えています。

――最後に今後の展開をお聞かせください。

菅原氏：お客様に了解を得られれば、他のBPO業務にもロボオペレータを積極的に利用していきたいと考えています。また、最近はノーコードのツールがいくつも登場しており、RPAやアプリ開発に興味を持たれているお客様が増えていると感じます。当社としても、お客様の状況を見ながら導入サービスを通じてロボオペレータを提案していくつもりです。引き続き、パナソニック デジタルのご支援に期待しています。

当社担当から

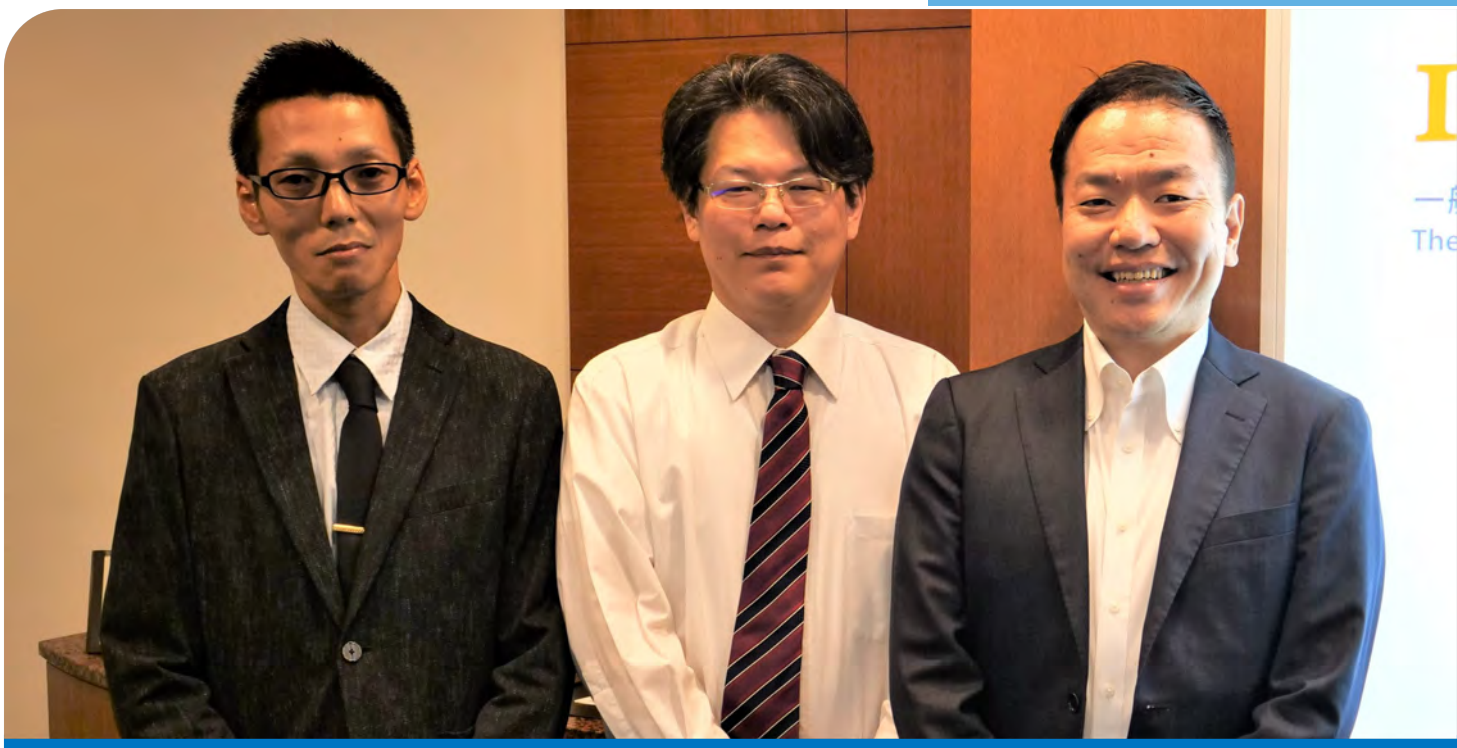
今回、取材を担当させていただきました。お客様先に常駐するメンバーと自社メンバーとの情報のやり取り等、BPO事業に取り組まれている企業様の隠れたニーズに、ロボオペレータがお役立ちできていることが印象的でした。単純作業による心理的な負担を軽減するRPAは、人手不足の時代により真価を発揮していくと感じます。今後もロボオペレータをはじめとするソリューション提供を通じ、お客様の「幸せの、チカラに。」なるため、貢献してまいります。

営業統括部 セールスイノベーション部 マーケティングチーム **松尾 和世司**

（取材は2023年7月3日）

CASE STUDY

RPAソリューション



一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会

ロボオペレータで作成したRPAで2つの業務を自動化
業務増で増員した人員をもとに戻し、コスト削減に成功

● コロナ禍にTOEIC®申込サイトがダウンして以降、

IT運営ユニットの業務がひっ迫するように

● コロナ禍で増員を余儀なくされた人員を削減するため、

RPAツールのロボオペレータを導入

● システムの日報業務とアラート受信のフローをRPA化し、

1日あたり約2時間の削減効果を獲得

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

IIBC あなたが世界をつなぐ あなたと世界をつなぐ
一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会
The Institute for International Business Communication

一般財団法人
国際ビジネスコミュニケーション協会

所在地：〒100-0014 東京都千代田区永田町
2-14-2 山王グランドビル
URL　：https://www.iibc-global.org

TOEIC Programをコア事業に据え、「人と企業の国際化の推進」への貢献を基本理念に、英語によるコミュニケーション能力の向上やグローバル人材の育成に係わる活動を展開。1979年に日本で提供を開始して以降、英語によるコミュニケーション能力の向上に大きな役割を果たしている。

CASE STUDY | ロボオペレータ

コロナ禍で発生したTOEIC申込サイトのダウン以降ひっ迫した業務の緩和に貢献したロボオペレータでさらなる自動化を目指す

英語コミュニケーション能力を公平公正に評価する世界基準のテスト、TOEIC Programを提供している国際ビジネスコミュニケーション協会（IIBC）。同法人の情報システム本部 IT運営ユニットは、コロナ禍における試験申し込みの殺到でシステム運用業務がひっ迫。この難局をRPAツールのロボオペレータ導入で乗り切りました。今回はRPA導入の背景と経緯、効果などについて詳しく伺いました。

業務における課題

BEFORE

1 試験の申し込みに上限を設けたが
サイトダウンの事態に

コロナ禍で試験会場の借用が難しくなり、試験申し込みを制限。申込者が殺到し、申込サイトがダウンする事態に

2 業務のひっ迫で人員を増やした結果
人的コストも増大

申込サイトの復旧や上限設定などの業務が負担となり、IT運営ユニットの業務がひっ迫。運用ベンダーの増員によりコストは増加

3 時間を要する単純作業がさまざまな
業務を圧迫

システム運用業務ではもともと、日報業務やアラート対応業務など時間を要する作業があり、日常業務を圧迫していた

業務システムの運用に携わる部門

一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会 情報システム本部 IT運用ユニット
吉田 竜二 氏

――情報システム本部 IT運営ユニットの部門概要をお聞かせください。

吉田氏：一般財団法人 国際ビジネスコミュニケーション協会（IIBC：The Institute for International Business Communication 以下、IIBC）の情報システム本部は、いわゆる一般企業の情報システム部門の位置付けです。そのなかでIT運営ユニットは、基幹システムやTOEIC Testの申し込みシステムなど、IIBCの運営に不可欠な業務システムの運用に携わる部門となります。その他、情報システム本部には、DXを推進する部門やシステム開発部門、セキュリティ対策を行う部門などもあります。なお、IT運用ユニットは職員以外に、システム運用をアウトソーシングしている日本テクノス社のスタッフにサポートいただいています。

コロナ禍でひっ迫した業務を人員増で対応

――ロボオペレータを導入した背景をお聞かせください。

吉田氏：コロナ禍になり、業務がひっ迫する状況になったのが背景となります。2020年4月の緊急事態宣言当時は非常に混乱しました。その要因は、学校や施設の閉鎖などで会場を借りることができなくなったためです。この状況で試験の申し込みがあっても、すべてに対応することはできません。やむなく、申し込みに上限を設定させていただきました。

その結果、限られた枠に申込者が殺到する事となり、TOEIC申込サイトがダウンしてしまう事態が発生。これが引き金となり、IT運営ユニットの業務はひっ迫しました。申込サイトの復旧や上限設定の調整、申し込み関連データの抽出など、さまざまな業務が一斉に押し寄せてきました。さらに、試験運営のシステムはスクラッチで開発していたため、これも運用コストを引き上げる一因となっていました。

業務が停滞しないように日本テクノスに依頼して人員を増やし、なんとかやり繰りしていましたが、コロナ禍は一向に収束する気配がありません。このままコロナ禍が続くようであれば、人的リソースへの負担を軽減するために何らかの施策を考える必要がありました。

■ RPAで自動化を実現した業務

このように解決　AFTER

1 既存業務をRPA化しコロナ禍で増大した
業務の対応時間を捻出

既存業務のうち作業時間がかかる作業や日々の繰り返しが多い単純作業を洗い出し、ロボット化することで対応時間を捻出

2 RPAで得られた削減効果で
人員はもとの数に戻る

既存業務のロボット化により得られた削減効果で、コロナ禍より増員していた運用人員を見直し、コロナ禍前の運用体制に

3 日報業務とアラート受信のフローをRPA化し
月間約45時間を削減

毎日時間がかかっていた日報作成業務と、システムアラートをチケット起票する業務をロボット化し、月間約45時間の業務時間を削減

RPAロボオペレータの導入を決定

――ロボオペレータに注目したのはどういったきっかけからでしょうか。

吉田氏：「RPAツールのロボオペレータを導入してみてはいかがですか」という日本テクノスからの提案がきっかけでした。もちろん、我々もRPAについて知らなかったわけではありません。実際、他部門では導入を検討したこともありました。

今回のロボオペレータに関しては、日本テクノスの説明では「社内でも活用している」とのことでしたが、半信半疑だったのは否めません。実は以前、RPAのような考え方で「試験用の複数台のPCを一括操作する仕組み」を用いていましたが、維持管理に非常に手間取ったことがあります。その経験を踏まえると、RPAを導入して本当に業務の負担を軽減できるのか不安がありました。とはいえ、コストは受け入れ可能な範囲に収まる見込みだったため、運用部門で上手く活用できるならと考え、ロボオペレータを導入することにしました。

時間がかかる単純な繰り返し作業を自動化

――どのような業務をロボット化しようと考えたのでしょうか。

大塚氏：それまでRPAを利用したことがなかったため、まずはロボオペレータの説明会を実施していただき、基本的な使い方やシナリオの組み方などの概要をレクチャーしてもらいました。その後は日本テクノスと一緒にロボット化できるところを協議。コロナ禍で増加した申し込み関連の業務は、RPAによる自動化が難しいと考え、既存業務のところで検討しました。単純作業で時間がかかる業務を洗い出し、2つの業務をRPA化することにしました。

一般財団法人　国際ビジネスコミュニケーション協会
情報システム本部
IT運用ユニット IT運用チーム
大塚 正行 氏

――RPA化した2つの業務を教えてください。

<1：各種システムの稼働データを収集し、まとめて日報化>

さまざまなシステムの稼働状況を収集し、それをExcelの日報ファイルにまとめるという業務をロボオペレータでロボット化しました。それまでは、各システムにログインしリソース情報や画像をひとつひとつ集め、Excelの日報ファイルに手入力するという作業を、毎日約1時間かけて行っていました。非常に手間のかかる作業だったため、以前から自動化したいと考えており、RPAには最適な業務でした。

<2：システムアラートを受信しチケットを起票>

日々の運用のなかでシステムを監視する業務があり、月換算で400～500ほどのアラートがメールで通知されてきます。このアラートは

ひとつひとつ精査し、専用ツールでチケット起票を行いデータとして蓄積していきます。これらはすべて手入力のため、非常に時間がかかっていました。そこで、アラート受信から起票するまでのフローをロボット化し、効率化を図りました。

「直感的に操作できる」ロボオペレータ

株式会社日本テクノス
運用サービス事業本部 第3グループ プロジェクトリーダー
佐々木 健太 氏

――ロボオペレータによるロボット作成の感想をお聞かせください。

吉田氏：RPAツールによってはコーディングが必要な製品もありますが、ロボオペレータはノーコード開発のユーザーフレンドリーなツールです。まず「直感的に操作できる」ことが第一印象でした。実際、前述した2つのRPAは、あまり時間をかけずに作成することができました。

佐々木氏：ロボオペレータの苦労はありませんでしたが、IIBCがインターネットにつながる区画とつながらない区画に分かれているシンクライアント環境のため、RPA用の環境づくりに多少苦労しました。この問題に関しては、メーカーから解決策をサポートしていただき、無事にロボオペレータを利用することができました。

4つのロボットで月45時間の削減効果

――ロボオペレータの導入効果をお聞かせください。

吉田氏：まず、日報に関しては1日1時間かかっていた作業がロボットによって約10分で済むようになりました。正直、この削減効果には驚きました。そして、アラート受信に関しても、同等の削減効果がありました。現在はこの2つから派生したロボットを加え、計4つのロボットが稼働しており、トータルすると月換算で45時間前後の削減効果。1日あたり約2時間の削減効果を得ることができました。

この削減効果により、コロナ禍で増員していた運用ベンダー体制をもとの体制に戻すことができました。これによって、人件費の削減という効果も得られています。約2時間の削減効果で1名の人員を削減するのは無理があると思うかもしれませんが、現在はコロナ禍の収束が見えてきたこともあって業務全体が落ち着いています。これらが相まって、現在は通常体制で問題なく業務に従事できています。

RPAの展開で限られたリソースを最大限に活かしたい

――RPAにおける今後の展開をお願いします。

吉田氏：部門内の業務のなかでロボット化できる業務に関しては、継続して検討しきたいと考えています。また、シンクライアント環境で難しい部分はありますが、IIBC全体におけるRPAの推進も取り組んでいかなければならないと思っています。冒頭で申し上げたように情報システム本部にはDXを推進する部門もありますから、RPAは検討すべき重要なツールとなってくるでしょう。

RPAを上手く活用し、ロボットが代行できる業務を任せて人的リソースを再配置できれば、業務は大きく効率化できると考えています。ただし、我々だけでロボット化は推進できませんから、まずはDX部門と連携し、いつでも検証できる体制や環境を構築しておくことが肝心です。そのためにも、日本テクノスとの協業体制を維持し、パナソニック デジタルのサポートを得ながら、ロボオペレータによるRPAづくりを継続してまいります。これからも、引き続きよろしくお願いいたします。

当社担当から

今回、取材を担当させていただきました。新型コロナウイルスによるお客様の需要の変化に伴い変革を迫られたビジネスにおいて、システム運用業務の作業品質向上・負荷軽減にロボオペレータがお役立ち出来ていることが印象的でした。これからますます人手不足が叫ばれる中、同様のニーズを抱えるお客様は多く、ポテンシャルを感じます。今後もロボオペレータをはじめとするソリューション提供を通じ、お客様の「幸せの、チカラに。」なるため、貢献してまいります。

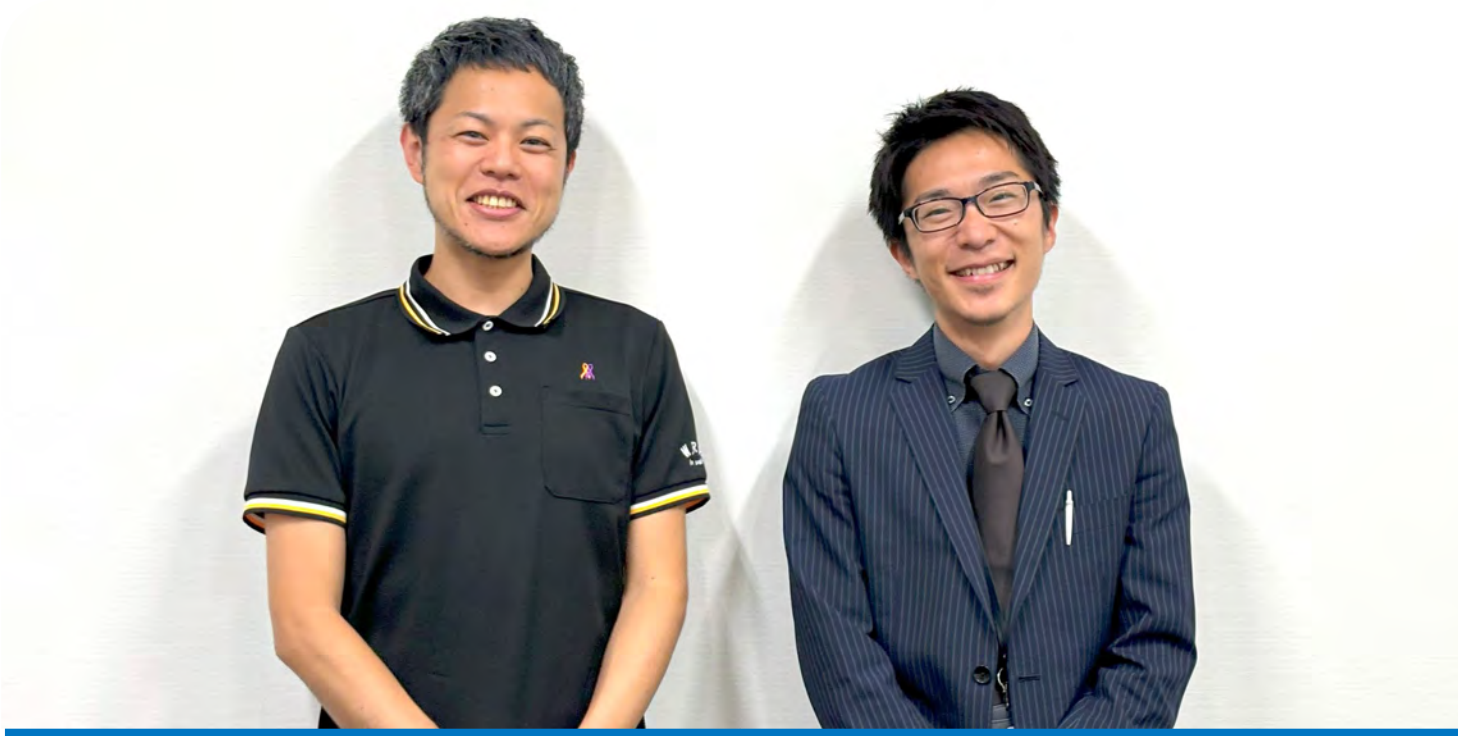
営業統括部 セールスイノベーション部 マーケティングチーム **松尾 和世司**

（取材は2023年7月14日）

TOEIC® is a registered trademark of ETS.
This publication is not endorsed or approved by ETS.

CASE STUDY

RPAソリューション



市立吹田市民病院様

電子カルテや医事会計システムもRPAで自動化
出勤したらルーティン業務が終了していて感謝の声

●プログラムの知識がなくても問題なし

直感的な操作で扱えるRPAツール

●医事課が抱えていた

10のルーティン業務をわずか１年で自動化

●使いこなすにあたって頼りになったのは

レスポンスが早く丁寧な無償の伴走サポート

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

地方独立行政法人市立吹田市民病院

所在地：大阪府吹田市岸部新町５－７
URL　：https://www.suitamhp.osaka.jp/

1953年に開設された総合病院で、診療科は29科、一般病床は431床。2018年には、吹田市片山町から現在の岸部新町へと移転。同時期に近くに移転してきた国立循環器病研究センターと密に連携し合い、高度かつ先進的な診療を実現している。

CASE STUDY | RPAソリューション

ロボオペレータでルーティン業務を次々と自動化 「朝出勤したら手間のかかる業務が終わっているので助かる」と業務担当者から感謝の声も

大阪府吹田市に居を構え、内科、血液内科、内分泌・代謝内科など全29科、431床を有する市立吹田市民病院では、人手不足解消を目指してロボオペレータを導入。パナソニック デジタルの伴走サポートを上手く活用し、導入から短期間で電子カルテや医事会計システムに関わるさまざまなルーティン業務を自動化させることに成功しました。

医療現場が直面している課題

BEFORE

1 医療業界全体で逼迫している
深刻な人手不足

ドクターや看護師はもちろん、事務に携わるスタッフの人手も不足しており、その状況を人手に頼らず改善しなければならなかった。

2 手間だけど決して省略できない
数多くのルーティン業務

手間だけど絶対に毎日やらなければならない…そんな繰り返し業務からスタッフを解放する方法として、RPAの活用は最適だった。

3 プログラムが組める職員がいない
システム開発者の不在

医療情報部ではシステムの知識も豊富ではなく、Excelのマクロなども上手には組めない。人事異動でプログラムの知識がない人が来ても引き継げるシステムを探していた。

プログラムの知識がなくても 自動化を実現できそうだった点に期待感

地方独立行政法人
市立吹田市民病院
医療情報部 主幹

――ロボオペレータ導入の経緯を教えてください。

今や医療現場全体の課題にもなっている「人手不足」を解消したかったというのが、導入のきっかけです。中でも、データの入出力などルーティン業務の多い事務仕事は、機械化やシステム化をすることで、人の手を借りずに解決できないかという思いがありました。

しかし私たち医療情報部の中には、プログラムなどに詳しい人間がいないため、イチからシステム開発を行うことは難しい。そこで考えたのが「RPAによる自動化」だったのです。まずは「医療系」で実績のあるRPAをネットなどで検索して、複数のRPAをピックアップ、情報を精査しました。また実際にパナソニック デジタルさんからは、リモート会議を通してロボオペレータの操作を教えてもらいながら商品説明を受けました。その結果、プログラムが組めない自分たちでも直感的な操作で自動化を実現させられそうだという期待感が持てたこと、また価格面も競合より安価で、医療情報部の予算内で導入できそうだったことから、ロボオペレータの採用に至りました。

導入1年弱で医事課が抱える 10個のルーティン業務を自動化

地方独立行政法人
市立吹田市民病院
医療情報部 主査

――ロボオペレータの活用状況を教えてください。

導入したのは2023年12月ですので、約1年弱ほど使っています。アカウントは「フル機能版」が1つ。それをロボオペレータ専用のパソコンに入れて、医療情報部の3名で共有しています。現在動かしているプロジェクト（自動化プログラム）の数は10本で、例えば次のような医事課に関わる業務を自動化しています。

＜例①＞

日々のベッドの空きを確認してその情報を各部長にメールで送信

＜例②＞

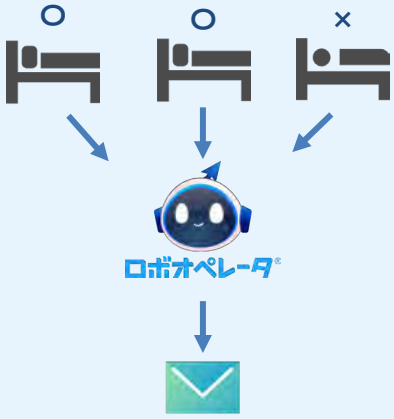
電子カルテシステムから医事会計システムに送られてくるデータをダウンロードし、不要なデータを削除してから、医事会計システムに反映

＜例③＞

医事会計システムの診療報酬マスタに日々追加される情報を自動更新

■ RPAで自動化を実現した業務

①ベッドの空き状況をメールで送信



②電子カルテシステムから医事会計システムへ連携

③診療報酬マスタの情報を自動更新

このように解決　AFTER

1 出勤したら既にルーティン業務は完了
現場からは感謝の声も

ルーティン業務以外の仕事に注力できたり、休日対応を気にする必要がなくなったことで、現場からは「助かった」との声が多数あがった。

2 導入からわずか1年で
10のルーティン業務自動化

空き病床の確認報告や医事会計システム上の不要情報の削除など、医事課が抱えていた10のルーティン業務を自動化させた。

3 操作は直感的で伴走サポートもあり
自動化の実現性の高さが魅力

直感的に操作できて、困った時は無償の伴走サポートもついている。目指す自動化を実現しやすいツールだと、開発者からは高い評価が得られた。

これらのプロジェクトを夜中、または朝にスケジュール実行しておくことで、スタッフが朝に出勤した時には10個の事務作業がすでに終わっている状態にしています。

「例①」なら毎日10分、「例②」なら毎日1～2時間ほど掛かっていたルーティン業務がなくなっただけでなく、その時間を別の業務に使えること、さらには担当者が休む際にその作業を人に頼む大変さなどがなくなったことから、現場からは「助かった」という感謝の声をたくさんいただいています。

また医事課のスタッフからはもちろん、ロボオペレータの便利さを聞いた別の部署のスタッフからも「この業務を自動化ができないか？」という要望も出て来るようになりました。

プログラムが組めなくても、どんなソフトが対象でも自動化が実現可能

――ロボオペレータのツールとしての魅力を教えてください。

直感的で分かりやすいところです。

例えば「クリック」と書かれたボタンには、マウスがクリックされている様を描いたイラストがアイコンとして描かれています。どんなコマンドなのか一目瞭然なので、プロジェクトを作る時に迷わず操作ができます。

また作ったプロジェクトは、各命令の説明が「クリック」や「条件に応じて実行」など分かりやすく順番に記載されているので、どんな命令を下しているのかも分かりやすい。これが通常のプログラムだったら、英語表記の命令や関数がずらっと並んでいるだけなので、読み解くことはなかなかできません。

プログラムができない人でも自動化を実現できるというのは、ロボオペレータの大きなメリットではないでしょうか。

あとはOfficeのようなマクロが組めるソフトではなくても、マクロのようなことができる点もロボオペレータの魅力です。うちで言えば電子カルテや医事会計システムですね。これらのソフトは通常、人の手で操作するしか方法がありません。しかしロボオペレータはPCを自動的に動かすツールですので、まるで人の手のように操作が可能なのです。病院関係はもちろん、販売管理システムや基幹システムなどを使っている企業さんにとっても、導入すれば色々な業務が捗るようになると思います。

ロボオペレータを使いこなす4つのコツ

――使いやすいとはいえ導入1年でたくさんの業務を自動化するというのは、なかなかできることではありません。なにかコツのようなものがあれば教えてください。

私たちが考えるコツは次の4点です。

＜手近なこと、小さなとこからやる＞

まずは自分が良く理解している業務、その中でも一部分だけ自動化して

みることです。いきなり壮大なプロジェクトを作っても、上手くは動きませんし、コマンドが多すぎるとどこが問題かを把握することが大変です。

<イレギュラーを事前確認する>

プロジェクトを作る際、後から条件分岐などの命令を足すのは結構大変です。そのため操作によってオペレーションが変わったり、イレギュラー発生の可能性がある場合は、事前に把握して頭の中に詳細なフローを作っておくことも大切です。

<速い処理にこだわらない>

ロボオペレータはスケジュール実行で、夜中や朝に動かせます。スピードはそれほど重要ではありませんから、画面表示やダウンロード処理に時間がかかると分かっている場合は、少しウエイトを掛けるなど、速さより正確さにこだわることをオススメします。

<無償サポートを上手く活用する>

パナソニック デジタルさんの伴走サポートは無償ですから、分からないことがあればすぐに聞くこともポイントです。問題解決だけでなく、自分たちのスキルアップにも大いに役立つと思います。

――伴走サポートについての評価を改めて聞かせてください。

とても頼りにさせていただいています。レスポンスは早いですし、教え方も丁寧。さらに私たちの拙い説明、病院ならではの分かりにくいシステムに対しても、高い理解力で適格にアドバイスをくださいます。やり取りもリモートやメールだけでなく、時には直接お越しいただけることもありました。スピード感をもってご対応いただけるパナソニック デジタルさんのサポートはすごくありがたいです。

今後の目標は横展開とRPAならではの活用法

――今後の展望を教えてください。

今は主に医事課の業務自動化だけに使っているロボオペレータを、来年度は、人事部や総務部にも広げていきたいです。ただRPAは、費用対効果が見えにくい部分があるツールです。そのため「機械だからこそ精度を高められる業務」など、RPAならではの活用法も見出していければと思っています。難しいかもしれませんが、保険請求の自動チェックなどが実現できると、現場はもっと楽になるのではないかと期待しています。

その実現のためにパナソニック デジタルさんには、ぜひ今後も変わらぬ手厚いサポートをいただくと共に、他の医療機関や企業のロボオペレータの具体的な活用例の情報発信もお願いできればと思っています。

当社担当から

吹田市民病院様のRPA導入においては、電子カルテや医事会計システムなど普段のルーティン業務の棚卸からロボットの作成まで二人三脚で推進できたことが成功へのカギとなりました。現在では自部門のみでなく他部門への展開も見据えて、院内全体の業務改善に向け取り組みを進めようとされております。今後もいっそうお客様のDX推進をご支援し、「幸せの、チカラに。」なれるよう尽力してまいります。

営業統括部 西日本ソリューション営業部 西日本第二営業所 **高田 知紀**

（取材は2024年11月14日）

CASE STUDY

RPAソリューション

社会医療法人大阪国際メディカル＆サイエンスセンター　大阪けいさつ病院様

RPA導入3ヶ月半で年間約1257時間の業務短縮を実現
「受付窓口のスマート化」でスタッフ・患者の負担軽減

●RPA導入は

スマートホスピタル構想実現の有効な一手

●情報部門を介さず現場の担当者が

業務を自動化することで属人化から脱却

●採用の決め手になったのは

使いやすさと無償の伴走サポート

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

社会医療法人大阪国際メディカル＆サイエンスセンター 大阪けいさつ病院
所在地：大阪市天王寺区烏ヶ辻2-6-40

URL　：https://oim.or.jp/

大阪市内に居を構える1943年開設の大阪けいさつ病院。2025年1月には本院と第二病院が統合され、新病院で新たなるスタートを切った。そんな新病院のビジョンは、「断らない救急」と「スマートホスピタル構想」。その実現のために、手術室やICUなどの設備類の拡充や、医療体制の刷新、既存のIT設備を流用しながらのシステム構築など、さまざまな取り組みを行っている。

CASE STUDY | ロボオペレータ

人海戦術で行っていた膨大な医事課の業務を ロボオペレータで自動化させてスタッフの負担を軽減 「オンライン保険確認の自動化」実現も視野に

大阪けいさつ病院では、2025年１月の新病院オープンを機にスマートホスピタル構想の実現を掲げています。その一環として、「誰もが感覚的に使える操作性の高さ」と、パナソニック デジタルならではの「無償かつ手厚いサポート」に期待してロボオペレータを導入しました。そこからわずか３ヶ月半で、同院では12の業務の自動化に成功。トータルで年間約1257時間の業務短縮を見込むその内容について、詳しく伺いました。

医事課の業務における課題 BEFORE

1 新病院オープンに合わせた **スマートホスピタルの実現**

新病院が掲げるビジョン「スマートホスピタル構想」。患者さんの受付待ち時間の短縮と職員の負担軽減として「外来ETC化」を実現させたかった。

2 熟練のスタッフだけしか分からない **属人化していた業務の解消**

レセプトチェックなど、熟練の知識を持ったスタッフしか分からない「属人化」していた業務を標準化へと導きたかった。

3 人海戦術で行っていた業務が **人手不足によって負荷増大**

医事課にはシステム化できない業務が多く、それらを人海戦術で片付けていたものの、人手不足で対応が難しくなってきた。

新病院のオープンに合わせて RPAの導入を検討

大阪けいさつ病院
法人事務局 医療情報部
事務部 医療情報部門 次長
山本 剛 氏

――RPA導入に至った経緯を教えてください。

山本氏：まず背景として、来たる2025年1月1日に当院は、大阪けいさつ病院（以下：本院）と第二けいさつ病院（以下：第二病院）がひとつに統合されて、新病院で新たなスタートを切ります。その新病院のオープンに合わせて、当院では兼ねてより「スマートホスピタル構想」を掲げて、院内全体のDXを推し進めていました。

その構想の中でも、私たちの中で大きな課題だったのが「外来ETC化」でした。これは患者さんがアプリをインストールしておけば、受付で保険証の提示や確認などの作業をすることなく、アプリ内のQRコードだけでまるでETCのようにスマートに受付を済ませられるというもの。

これが実現すれば病院スタッフ、患者さん共に、労力や時間を大きく減らすことができます。ただそのためには、患者さんが受診するまでに保険証の確認を終わらせる「仕組み」が必要でした。そしてその「仕組み」にはRPAが最適だと考えたのです。

また当院には、システム化できない業務をたくさん抱えているという課題もありました。これまで、それらの業務は「人海戦術」で片付けていましたが、新病院のオープンによって採用を止めていたこともあり、院内は人員不足に。人手に頼ったやり方が難しくなってきたことから、RPAの必要性がより高まってきました。

さらにそんな折、ある病院同士の勉強会でDXの話題が取り上げられた際に、当院以外の多くの病院がRPAをとても便利に活用していることを知ったことで、「これはぜひ導入して改善に繋げなければ」という考えに至り、具体的に動き始めることにしたのです。

誰でも使えて無償サポートが付いてくる点が 選定の理由

――数あるRPAの中でロボオペレータを選定した理由を教えてください。

岩﨑氏：大きくは「業務担当者でも使える」ことと「無償サポートがある」ことが理由です。

●業務担当者でも使える

RPAを導入するにあたっては、特定の誰かがRPA担当となって、その人しか自動化ができない状態……いわば「属人化」を防ぐことは必須課題でした。その点、ロボオペレータは操作が比較的簡単で、プログラムの知識がない人でも扱えます。「業務担当者が自分で自分の業務を自動化できそうだ」と期待が持てたことは、選定を大きく後押ししてくれました。

■各シナリオの自動化内容と削減時間※図１

分類	業務	頻度	削減時間（年間）
統計関連	稼働額集計（入外）	月１回	12時間
	外来患者数	月１回	12時間
レセプト関連	MAP,Hb値入力	月１回	12時間
	診療情報提供料算定日登録	月１回	12時間
	診療科修正	月１回	24時間
	腫瘍マーカーレセコメ登録	週１回	144時間
	胸腹部エコーレセプトコメント登録	週１回	48時間
レセプト	せん妄ハイリスクレセコメ登録	週１回	96時間
収納業務	債権フラグ変更処理	年1回	6.6時間
	債権書損処理	年１回	50時間
	0円収納入金処理	3か月	10.6時間
受付業務	オンライン保険確認	毎日	830時間

このように解決　AFTER

1 医事課が抱えていたさまざまな業務のうち
12の業務を自動化
導入わずか３ヶ月半で、課題だった「外来ETC化」の他、医事課のスタッフが負担に思っていた12の業務を自動化させることに成功した。

2 専門知識がまったくなくても
業務担当者が自動化を実現
使いやすいUI、無償のサポートを備えたロボオペレータだからこそ、業務担当者が情報部門を頼ることなく、自分で自分の業務の自動化を実現できた。

3 12の業務自動化によって
年間約1257時間短縮
統計作業、レセプト、出納業務、受付など、さまざまな業務が自動化された結果、年間換算で約1257時間の業務短縮を実現できた。

大阪けいさつ病院
法人事務局 経営企画部
大阪警察病院 事務部 事務次長
岩﨑 正洋 氏

●無償サポートがある

知識がないスタッフがRPAを触ることを想定していたため、無償の「伴走サポート」が付いている点も大きかったですね。困った時にすぐに連絡が取れることはもちろん、時には当院まで足を運んで親身に対応してくれる……そんな手厚いサポート体制は、他の競合他社さんにはありませんでした。

約2ヶ月間のトライアルで、実際に伴走サポートの支援を受けながら、ロボオペレータを触って、複数の業務の自動化に成功しました。さらには金額面でも折り合いが付いたこともあって、2024年から本格採用となった次第です。

導入3ヶ月半で1257時間の業務時間短縮を実現

――ロボオペレータの活用状況を教えてください。

山本氏：契約は、フル機能版と実行専用版がそれぞれ1アカウントずつ。それぞれ専用のパソコンにインストールしていて、フル機能版のほうは各業務担当者がシナリオ（自動化プログラム）を作りたい時に自由に触れる状態に、そして実行専用版のほうは作ったシナリオをスケジュール機能で実行できる状態になっています。

大阪けいさつ病院
経営企画課
経営分析係　係長
塩野 晴紀 氏

塩野氏：作成したシナリオは、現時点で※図１の12本です。トライアルも含めて、導入からまだ3ヶ月半しか経っていませんが、既に年間約1257時間の業務時間短縮に繋げることができました。特に目的だった「オンライン保険確認」については、大きな効果が得られたと実感しています。

しかしながら、ロボオペレータはまだ医事課の中でしか使えていませんし、医事課の中でも自動化できる業務はもっとたくさん存在しています。これからどんどんシナリオや使える部署を増やしていくことで、さらに業務改善、時間短縮は進んでいくと思います。

――自動化で業務が軽減したことで、現場にはどのような変化がありましたか？

岩﨑氏：毎朝かなり忙しくしていた「保険確認」の担当者からは、「楽になった」という声が届いています。また細かな算出はまだできていませんが、全体的に時間外労働もかなり減ったように思います。

感覚的に使える点が魅力！伴走サポートも便利に活用

――ロボオペレータのツールとしての評価を教えてください。

塩野氏：命令はカテゴリーごとに色分けされていますし、その命令文も「アプリを起動」や「条件に応じて実行」など分かりやすい日本語で書かれているので、感覚的に使える点が良いですね。プログラム作成の経験や知識がなくても、誰でも使いやすいですし、UIも見やすく設計されています。「この命令を選べばこうなるのかな？」とイメージできるので、試行錯誤もしやすいです。

――伴走サポートへの評価についても教えてください。

塩野氏：満足しています。質問のメールを送ると翌日には返信がありますし、シナリオを添付して送信すると、それを修正して返信してくれることもありました。メールだと解決が難しい時には、病院まで来ていただけることもあって、自動化をスムーズに進めることができました。病院側では問い合わせ窓口は準備しておらず、困った人が各々パナソニック デジタルさんに質問できるので、タイムラグなく解決して業務を進められるのでありがたいです。

――皆さんにとってロボオペレータはどのような存在になりましたか？

山本氏：まるで「文句も言わずに、夜中に頑張ってくれる人材」がいるような感覚です。現場としては業務の負担感が軽減しますし、管理側としても残業時間の削減になるため助かっています。

導入当初は、時々夜中にエラーが発生していて「眠たかったのかな？文句言ってる？」と思うこともありましたが（笑）、今はシナリオを改善することでそれもなくなり、安定して動いてくれています。

ロボオペレータをもっと幅広く様々な部門で活用したい

――今後の展望を教えてください。

岩﨑氏：ロボオペレータはシナリオをたくさん作れば作るほど、業務改善に繋がるうえ、費用対効果も上がっていきます。ですので、もっとたくさん活用できるよう、院内での活用を広めていきたいですね。

例えば医事課の中なら、レセプト関連の業務をもっと自動化させて、レセプトチェッカーが確認する前の段階で、診療報酬証明書をある程度まで綺麗な状態に整えられるようにしたいですね。そうすれば、今は熟練のスタッフに頼っているがゆえに属人化したレセプト点検を、ある程度までは標準化させられると思っています。

山本氏：あとは人事、会計、総務といった別部門はもちろん、医師や看護師・臨床検査技師などのコメディカルスタッフなども、意外と事務的統計作業が多かったりするので、そういうところも含めて、ロボオペレータを使えるような仕組みを院内で構築できればと考えています。

その実現のために、パナソニック デジタルさんにはぜひ色々な部署を廻ってヒアリングしていただきたいですね。そしてどの業務が自動化させられるのかを判断、提案してくださることを期待しています。そうすれば、当院の自動化はさらに進んでいくはずですから。

当社担当から

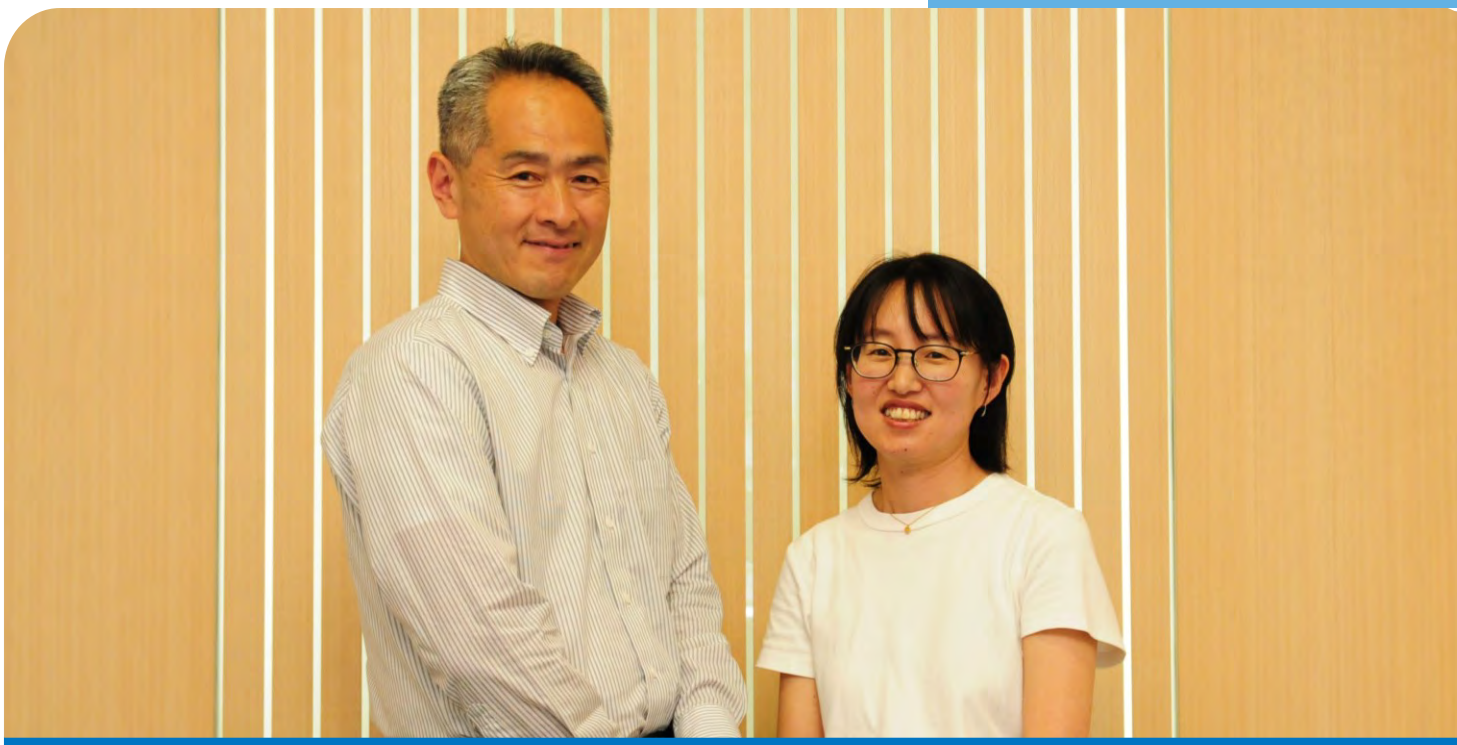
大阪けいさつ病院様はRPA導入前、実際に担当者様がロボットを作成しロボット本数を増やすことができるかを重視され、ロボット作成の属人化を懸念されていらっしゃいました。そんな中、ロボオペレータの「現場担当者様でも感覚的にロボットを作成できる点」と「無償サポート」をご評価いただきご契約にいたりました。今では次々にロボットを作成し業務の自動化を実現されております。今後もいっそうお客様のDX推進をご支援出来るよう尽力してまいります。

営業統括部 西日本ソリューション営業部 東日本第二営業所　**高田 知紀**

（取材は2024年12月2日）

CASE STUDY

RPA



大阪広域水道企業団様

増える検査業務を自動化、月200時間超を削減
現場主導のRPA内製開発で繁忙期を乗り越える

●現場担当者が自らシナリオを開発・運用し業務変革を主導

月間288時間相当の業務削減効果を実証

●ITの専門知識ゼロからでも内製開発に踏み出せた

手厚い伴走支援が自走を生み出す

●オンプレミス稼働でセキュリティ要件をクリア

セキュリティポリシーに沿ったRPA導入を実現

Installation Solutions

ロボオペレータ

User's Profile

大阪広域水道企業団

所在地：大阪府大阪市中央区谷町2-3-12 マルイト谷町ビル3階

URL　：https://www.wsa-osaka.jp/

大阪広域水道企業団は、2010年に大阪府の市町村が共同で設立した水道事業者です。淀川から取水・浄水した水道水を府内の市町村へ供給する「用水供給事業」と、産業を支える「工業用水事業」を担い、毎日25メートルプール換算で3,500個分の水道水と500個分の工業用水を送り届けています。「人と技術でつながる、広がる水の未来」を理念に、現在は「府域一水道」の実現に向け、各市町村の水道事業との統合を着実に推進しています。

CASE STUDY | ロボオペレータ

増え続ける検査業務の壁を、現場主導のRPAで突破
ノーコードツールと手厚い伴走支援が、
月間288時間削減という成果を生み出した

「府域一水道」の実現に向けて水道事業の統合を進める大阪広域水道企業団では、工事件数の増加に伴い、検査業務にかかわる定型業務の負荷が限界を超えようとしていました。こうした課題を解決するため、パナソニック デジタルによる伴走支援のもと、ノーコードRPAを導入しました。ITの専門知識がなくても現場担当者自身がシナリオを開発できる直感的な操作性と、きめ細かなサポートが決め手となり、月288時間相当の業務削減という成果を実現しました。

定型業務における課題 BEFORE

1 検査業務処理の急増
手作業による処理に限界
「府域一水道」推進で検査件数が急増。繁忙期の1月～3月には月300～400件を処理する必要があり、現行人員での対応が困難になっていた。

2 クラウドは社内ポリシーに抵触の可能性
クラウド導入への懸念
RPAの利用を検討するもクラウド型では、データに関する社内セキュリティポリシーに抵触するおそれがあるため、導入することが難しかった。

3 増加する定型業務に現場は疲弊
繁忙期に毎日1～2名が担当
検査関係事務が増加する繁忙期に1～2名が他業務と兼任しており残業も常態化。コア業務に注力するためにも定型業務の自動化が急務だった。

事業拡大よる工事件数増大
顕在化した「検査業務の壁」

――大阪広域水道企業団の事業内容と、今回のRPA導入の背景を教えてください。

丹羽氏：大阪広域水道企業団は大阪府水道部の事業を引き継ぐ団体として、2010年、大阪市を除く府内の42市町村が共同で設立した一部事務組合（特別地方公共団体）です。淀川から取水・浄水した水道水を府内に供給する「用水供給事業」と、工場などに送る「工業用水事業」を担い、毎日25メートルプール換算で水道水3,500個分、工業用水500個分を届けています。「人と技術でつながる、広がる水の未来」を理念に掲げ、現在は府内の各市町村水道事業を段階的に統合する「府域一水道」の実現に向け、事業を拡大しています。

大阪広域水道企業団
広域事業部 技術管理課 技術管理グループ
丹羽 理都子氏

この統合推進が、今回のRPA導入の背景にあります。私が所属する広域事業部 技術管理課では、浄水場や管路の大規模工事を対象に検査を行い、その記録をExcelで台帳管理しています。統合事業が進むにつれて工事件数も増加傾向にあり、担当する検査関係事務の処理量も増加、今の人員で処理するにはもう間に合わないという量になってきました。それが今回の導入の一番の理由です。

年度末の1月から3月の繁忙期には
毎日1～2名が張り付き、残業も常態化

――RPA導入前の業務はどのような状態でしたか？

丹羽氏：工事は年度末に集中するため、検査件数も1月から増え始め、3月までの繁忙期には月間300～400件の処理が発生します。その対応のため、毎日1～2名の職員が検査台帳の入力や検査関係書類のPDF化・決裁システムへのアップロードといった定型作業に張り付き、それでも残業が発生するという状況が続いていました。

私は2025年4月に現在の部署に着任しましたが、統合事業が進むほど件数は増え続けることが明らかな状況でした。このままでは、次の繁忙期を乗り越えられるかわかりませんし、単に人員を増やし対処するという選択肢はありませんでした。定型業務は自動化していくのが流れですし、できるところは自動化しようということで、まずRPAによる定型業務の

自動化を検討していくことになりました。

メディア主催の展示会で名刺交換
手厚いサポート体制が導入の決め手に

――どのような経緯でロボオペレータを知り、導入を検討することになったのですか？

丹羽氏：現部署に配属された2025年4月の段階で課題は明確でした。情報収集のためにメディアが主催する「DX」をテーマとしたイベントに足を運び、そのブースでパナソニック デジタルの担当者と名刺交換しました。その後、他社のRPA事例などを調べる中でPKSHA Associates社のノーコードRPA「ロボオペレータ」の名前が浮かび上がり、問い合わせへとつながりました。

――ロボオペレータ導入の決め手となったのはどんなポイントでしたか？

丹羽氏：ロボオペレータが採用された決め手となったのは、主に3つのポイントです。1つ目は「誰でも作れること」です。特定の担当者しかシナリオを作れないツールでは、その人が異動した途端に運用が立ち行かなくなります。属人化を避けるには、現場の誰もが直感的に開発・管理できる操作性が不可欠でした。

2つ目は「オンプレミス環境での稼働」が可能な点です。クラウド型ではデータに関するセキュリティポリシーに抵触するおそれがあり、オンプレミス環境で動くことが必須要件でした。

3つ目は「手厚いサポート体制」です。現場の担当者の目線では「RPAとは何？」と、ほぼゼロから始める状況でした。そこで、専門知識がない担当者でも、わからないことに即座に答えてもらえるサポート体制は不可欠です。その点、パナソニック デジタルのサポート体制は、

このように解決　AFTER

1 誰でも作れるノーコードRPA
現場主導で自動化を推進
プログラミング知識不要で直感的に操作できるノーコードRPA「ロボオペレータ」を採用。担当者が自ら4つのシナリオを開発し、内製による効率化と属人化リスク排除を実現した。

2 オンプレミス対応でセキュリティも安心
ポリシーに合致した構成
クラウド型では社内セキュリティポリシーに抵触するため、オンプレミス環境でも稼働するロボオペレータが要件に合致。安心して導入を決断することができた。

3 手厚い伴走支援で不安を払拭
きめ細かいサポートで下支え
パナソニック デジタルによる支援体制。トライアル期間から疑問が生じるたびにメール等でスピーディなレスポンスがあり、担当者の「作れる」という確信につながった。

ロボット開発、運用が自走できるよう伴走支援してくれるので、きめ細かく手厚いサポートが決め手となって採用を決めました。

限られたトライアル期間で
「自分たちにも作れる」との確信を得る

――トライアル期間はどのように進めましたか？

丹羽氏：2025年7月からトライアルを開始しました。まず、パナソニック デジタルからは業務を整理するためのExcelシートが提供され、人手で行っている作業を言語化・分類することから始めました。この作業を通じて「どこが定型業務で、どこに人の判断が必要か」が明確になり、自動化できる業務範囲を可視化することができました。

続いて、ツールを使いロボットを作成していきました。私の方で業務シナリオを作成し、シナリオに沿ってロボットを作成していきました。今回は、私が中心になりシナリオ、ロボット作成を担当しましたがツール自体の操作については直感的ですぐに習得できたので、他のメンバーでもすぐに作れると感じています。

また、わからない点はメールでパナソニック デジタルのサポートに問い合わせると即座にサポートエンジニアから返答があり、こうした手厚く、スピーディな支援があることも「自分たちで作っていける」という確信につながりました。トライアル期間中に業務フローの整理と主要シナリオの開発が完了し、10月に本導入を決定。11月から本番稼働へと移行しました。

本番稼働で初の繁忙期を迎える
稼働後の改善も自分たちで乗り越えた

――本番稼働後の取り組みと、実際の効果を教えてください。

丹羽氏：検査繁忙期が始まる1月に間に合わせるため、12月中に対象となる全ての業務シナリオを作り終え、1月からは本番環境で稼働させながら改善を行う運用プランでした。本稼働初期はエラーが発生することもありましたが、パナソニック デジタルの担当者に相談すると「ここを見直してみては？」という的確なアドバイスが即座に返ってきたため、順次改善を重ねるサイクルを回すことができました。

また、スピード感のある導入とエラーへの即時対応ができたのは、自分たちでシナリオを作っているからこそだと思っています。ロボット開発を外部に委託していたら、このような改善サイクルを回すことは難しかったと思います。

導入効果については、今回開発したシナリオが4種類。RPA導入により、合計で月間288時間相当の削減効果を実証しました。これは、繁忙期に毎日1人以上が張り付いていたという業務量（時間）の肌感覚とも、概ね合致しています。

また、業務負荷の軽減により、これまで繁忙期に定型作業を担当してくれていた職員は、それぞれが本来担うべきコア業務に集中できるようになりました。

次の繁忙期へ向け改善を継続
他部署への横展開も視野に入れる

――今後の展望を聞かせてください。

丹羽氏：2026年度の繁忙期に向け、Excel台帳自体の改善を進め、それに合わせてシナリオもより精度の高いものに作り込む作業を継続しています。導入初年度は、RPAのエラーをすぐに改善できるよう見守りながら運用していた部分を、完全な自動化に近づけていけるように、さらなる改善を進めていきたいです。

そして、その先には他部署や他の事業所への横展開も視野に入れています。浄水場や各事業所にも定型的な業務は多く存在しており、業務を整理して、自動化していくという一連の業務変革の流れを他の部署にも伝え、RPA導入による業務効率の効果実現を支えていけたらと思います。

――最後に、同様の課題を持つ公共団体・水道事業者に向けたメッセージをお願いします。

丹波氏：全国の水道事業者や公共団体は、私たちと同じような定型業務を多く抱えていると思います。私たちもRPAに対する専門的な知識やスキルはありませんでしたが、ツールとパートナーの伴走により、効果を実感するところまで内製することができました。ですから、ITに弱いからとためらわず、ぜひ試してみてください。やってみると、意外と自分たちできるという感覚が得られると思います。

当社担当から

大阪広域水道企業団様は、RPA導入の経験がない中でも現場の丹羽様が主体的にシナリオ開発に取り組まれ、月288時間という大きな業務削減を実現されました。「誰でも作れる」というロボオペレータの強みが存分に発揮されました。また、検査業務の繁忙期という厳しいスケジュールにも対応するため、トライアルから本番稼働まで伴走させていただいたことが成果につながったと感じています。今後は他部署への展開も視野に入れていただいており、引き続き大阪広域水道企業団様のDX推進を全力でご支援してまいります。

営業推進統括部 西日本営業推進部 第三営業所　**高田 知紀**

（取材は2026年5月22日）

●お求め、ご相談は　・・・

※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

パナソニック デジタル株式会社

浜 離 宮 オ フ ィ ス 〒104-0061 東京都中央区銀 8-21-1　TEL(03)5148-5578
末 広 町 オ フ ィ ス 〒530-0053 大阪市北区末広町2-40　TEL(06)6315-8634
博 多 オ フ ィ ス 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東1-17-1 TEL(092)482-1577

【商品の情報やお問い合わせは】　https://service.digital.panasonic.co.jp/

■YYA01218-X

Copyright © Panasonic Digital Co., Ltd.