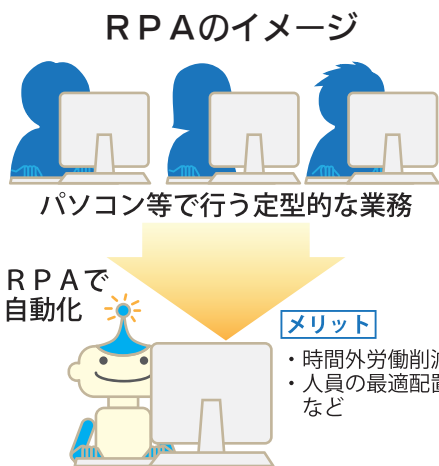


ガス大手がRPA導入

電力や受付業務を効率化

パソコンなどで行う定型的な業務を自動化するシステム「ロボティック・プロセス・オートメーション（RPA）」を導入し、業務の効率化につなげる動きが産業界で活発化している。そこで、主要都市ガス事業者に活用状況を尋ねたところ、大手を中心にRPAを導入し、電力事業など、各種業務の効率化に活用し始めていることが分かった。中堅各社も導入に向けた検討を始めており、今後、導入事業者は増えていく。

70%を自動化、人員3分の1



事業本部ごとにRPAを積極的に活用しているのは東京ガスだ。エネルギーソリューション本部では2017年7月にNTTデータのRPA WinActorの活用を開始した。高圧電力の申し込みでは契約内容をシステムに登録する業務の70%をRPAにより自動化。顧客に渡す報告書の作成では複数のシステムから情報を取得

する業務を自動化し、年間270時間分の業務を削減する見込みだ。

このほか、電力本部の電力トレーディング部では需給計画やリスク管理業務にRPAを活用。導管ネットワーク本部では、工事業務、維持管理業務などで試験運用等をはじめた。リビングサービス本部では、子会社の東京ガスカスタマーサポートが14の業務にRPAを導入している。

大阪ガスは18年5月から料金事務や営業事務など、大量のデータを扱う単純作業の一部にRPAを導入している。電力事業の需給調整では、電力広域的運営推進機関から需給調整を求めるメールが届いた際、直ちに対応が必要な場合のみ、自動的に関係者へメールを発信する業務にテスト導入している。今後、システムへの入力作業などの単純作業にRPAを導入し、大幅な業務効率化を進める方針だ。

東邦ガスは17年3月から、顧客からの各種申し込みをシステムに登録する業務など、間接業務を担う部門を中心にRPAを導入。複数の業務で時間が短縮できるとい

う。業務の生産性向上等の観点から、社内各本部で適用候補業務の調査を進めており、導入できる業務があれば、順次、導入を検討する予定だ。

導入効果を最大化するには、RPAに任せる作業と、人が行う作業を適切に切り分ける必要があるとしている。

西部ガスは業務効率化・合理化による時間外労働の削減、戦略的重点分野への人員の最適配置を目的として18年3月に顧客窓口業務の一部に先行導入した。受け付け業務の事務処理センターではインターネットによる閉

開栓受け付け業務に導入。繁忙期は1日最大400件の作業をRPAで処理し、担当要員を3人から1人に減らすなど、効果が出ている。

今後、各分野のバックオフィス業務を中心に幅広く導入していくことを検討している。

中堅も導入・検討

中堅事業者の間でも導

入および検討が進む。

静岡ガスは働き方改革などに役立てるため、今年春から、本格的導入に向け、経理部門とガス料金の請求部門への先行的な導入を始めた。

北海道ガスは本格導入を前提にした試行導入を検討している。エネルギー企画部門の電気事業担当の需給管理や電気

の代理店拡大に伴う精算業務など、各種業務の負荷軽減につなげる方針だ。

京葉ガスは試験的な導入を行っている。定型作業をロボットに任せ、従業員が企画など非定型業務に一層注力できる環境を目指す。

このほか、日本ガスは今年度から導入に向けた検討を開始。武州ガスも取り組むべき課題として調査を進めている。（次週以降、都市ガス事業者のRPA活用に関する連載を掲載予定）