

# RPA 活用最前線 (下)

集中連載

定型的な業務を自動化するツール「ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)」を導入する企業の動きが活発化している。そこで、大手都市ガス事業者に導入状況を聞くこと、いずれも業務の効率化にRPAを活用し始めていることがわかった。

## ■東京ガス 業務を7割自動化

東京ガスは、事業本部ごとにRPAを導入し、業務の効率化に活用し始めている。それを詳しく見ていく。

まず、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ツール「WinActor(ウィンアクター)」を活用し始めた。

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7割を自動化。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時間の業務を削減する見込みという。

リベックサービス本部では、17年1月から子会社の東京ガスカスタマーサポートが契約事務センターにウィンアクターを導入し、ウエブサイト等に公開されている情報をダウンロードする業務を自動化している。

導管ネットワーク本部では、業務改革の一環として今年1月に導入を決めた。導管事業を目標とする。導入し、業務量を削減するとともにヒューマンエラーの介入する余地を減らした。

今後、RPAをはじめ、プロセスの見直し、基幹システムの改修などによって業務を効率化し、スリムでパワフルな導管ネットワーク本部を構築する。導管事業を目標とする。導入し、業務量を削減するとともにヒューマンエラーの介入する余地を減らした。

き、直ちに対応が必要か判断するため、手作業でデータを確認する必要がなくなる。この業務にRPAを導入。データと照合して即、対応が必要な場合だけ、関係者に自動的にメールを発信する。今後、料金事務や営業事務におけるシステムへの入力作業など、大量の業務を自動化する。

大阪ガスは18年5月からRPAを導入している。データの短縮や、作業ミスの低減につなげ、大幅な業務効率化を進めていく方針だ。

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を活用している。狙いは作業時間の短縮、ヒューマンエラーの低減など。複数の業務で一定の時間が短縮できるなど、成果が出始めているという。

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、適用できる業務があり、適用できる業務があれば順次、導入を検討していく予定としている。

ただ、導入効果を最大化するにはRPAに任せ、作業と人が行う作業を適切に切り分ける必要があるという。導入を機に業務プロセス自体を見直し、一層の効率化、生産性向上につなげる。

# ガス大手が積極導入 電力関連や申込業務を自動化

定。工事業務、維持管理業務などで試験運用を始めている。ガス工事の検討に必要な帳票作成業務にRPAを導入し、担当者の業務量を削減。併せて記入漏れがないかを事前に確認する機能を設け、業務の精度を向上させた。

月例で行う定型的な実績集計作業にもRPAを導入し、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を活用している。狙いは作業時間の短縮、ヒューマンエラーの低減など。

複数の業務で一定の時間が短縮できるなど、成果が出始めているという。

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、適用できる業務があり、適用できる業務があれば順次、導入を検討していく予定としている。

ただ、導入効果を最大化するにはRPAに任せ、作業と人が行う作業を適切に切り分ける必要があるという。導入を機に業務プロセス自体を見直し、一層の効率化、生産性向上につなげる。

今後、各分野のバックオフィス業務を中心に幅広く導入することを検討している。

■中堅各社 試験導入、検討も

7月9日付の本連載(上)ではRPAの試験導入を始めた静岡ガスの取り組みを紹介した。他の中堅事業者にも導入状況を聞くこと、各社とも、RPAの本格活用に向けた試験導入や、導入に向けた検討を進めている現状が浮かんできた。

- ・電力の申し込み内容の登録
- ・電力関連のデータ更新作業
- ・買入れ商品の検収報告
- ・電力の需給計画やリスク管理業務
- ・夜間対応の要・不要の判断
- ・ガス開閉栓の受付業務



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した。武州ガスも取り組みべき課題として調査を進めている。

ただ、設定が想定以上に難しく、スキルの習得に一定の期間が必要という課題があるほか、運用ルールについても、セキュリティ面も含め、検討するべき側面が多いと認識しているという。

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した。武州ガスも取り組みべき課題として調査を進めている。

（柳沼 倫彦）

## リスクへの対応

RPAを導入する都市ガス事業者は増えていますが、注意すべき点もある。RPAシステムの導入支援業務を手掛けるコンサルティング会社、KPMGコンサルティングは4月下旬、RPAのリスク対応をテーマにした説明会を開催した。同社の担当者は、RPAは導入する企業は増えていくものの、いったん設定したルールが不正に変更され、意図した処理ができなくなるリスク、RPAで処理したデータの管理が適切でなく、改ざんされてしまうリスク、活用部門が増え、RPAを管理できなくなるリスク、RPAの稼働が突然、止まってしまったりスクリーンショットなどを認識することが重要と説明。こういったリスクに対処しながらRPAを導入していくことが重要と説明した。