



ナカシャクリエイティブ株式会社

意識づけ、業務選定の方針決め、技術教育… 試験導入から全社本格導入への道のり



写真左より:ナカシャクリエイティブ株式会社 技術部 RPA事業担当部長 菊池 布由美氏 / NPS経営推進部 部長 松野 竜一氏

導入業務

- ExcelやWord、画像など工事関連情報をまとめる作業
- Webから大容量のマップデータをダウンロードする作業
- ICカードによる出社記録忘れをメールで通知する作業 など

ポイント

- テスト運用での成功を踏まえ、自社チームのみでWinActorを社内展開
- RPAについての啓蒙・教育による風土づくりからスタート
- 失敗を糧に、独自の業務選定方針や申請書、教育体制をつくりあげた

2020年1月に創業60周年を迎えたナカシャクリエイティブ株式会社（以下、ナカシャ）は、ライフラインを担う企業の設備設計や図面の作成支援を手がける施設管理支援事業、交通インフラ、製造業、自治体に向けた情報管理支援事業、大学や研究機関、自治体が保有する歴史的資料の保存や活用を支える文化財事業など、幅広く事業を展開しています。

同社が2017年にWinActorを導入し、試験運用の段階で年換算680時間以上の作業時間短縮や、ヒューマンエラーの一掃に成功したことは、2018年4月取材の事例紹介でご紹介しました。その後、WinActorの全社本格導入に踏み切った同社を再度取材し、社内展開にあたっての工夫や苦労、効果などについて伺いました。

試験導入した9つのロボットで 大きな効果を確認

ナカシャがWinActorを導入するに至る経緯と、その効果を簡単に振り返っておきましょう。

同社では無駄の排除と経営効率向上のため、トヨタ生産方式をベースとしたNPS(Nakasha Profit System)を外部コンサルより長年指導を受け、実践してきました。2016年には「残業時間ゼロ」の目標を掲げ、それを推進するRPA支援チームをNPS経営推進部内に発足します。同部の最初の仕事は「全社一斉総点検」、つまり全社的に業務プロセスを可視化して、その中にある無駄を発見することでした。

2017年、WinActorを試験導入するにあたっては、「全社一斉総点検」でロスやミスが多いと分かった業務が「自動化」(※)の候補となりました。

この時に作成されたロボットは、「ExcelやWord、マップ(画像)などに分散した工事関連情報をまとめてシステムに登録する」「Webに掲載されている巨大なマップデータをメッシュ単位でダウンロードしてくる」など、定型かつ繰り返しが必要となる作業を担うものを中心に9つ。冒頭に記した通り、これらが大きな効果を上げたのです。

全社展開を踏まえ、 動画や見学会などで風土づくり

試験運用時のロボットはNTTデータが作成しました。全社本格導入にあたっては、NPS経営推進部がシナリオ作成と、RPA推進支援のための啓蒙活動を手がけることになりました。導入・展開を円滑に行うため、まずは社内の風土づくりから始めたと、NPS経営推進部 部長の松野 竜一氏は語ります。

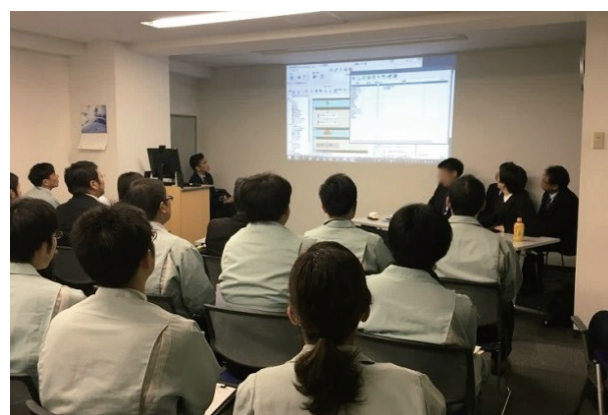
「当初、多くの社員が『RPAとは何か、頭では分かってもイメージが湧かない』という状況でした。そこでWinActor導入前・導入後の作業風景を比較した動画をつくって、視聴会を開いたり、共有サーバで公開したりして、より多くの人に見てもらえる環境を整えました。さらに、実際にWinActorが動いている職場の見学会も

実施しました」(松野氏)

見学会では、先述の「Webに掲載されている巨大なマップデータをメッシュ単位でダウンロードしてくる」作業に驚きを覚える人が多かったと言います。この作業は従来10名近くのスタッフを必要としていましたが、WinActor導入後には無人化されたのです。

「ロボットが年末年始も休まず作業するので、担当者は1日1回、ロボットが動いているかどうか確認するだけで良くなったと説明すると、WinActorの凄さを実感してくれたようです」(松野氏)

その他、マネージャークラスが出席する会議や、一般社員も参加するミーティングの中で、松野氏をはじめとするNPS経営推進部の面々が、RPAの概念や、「RPAは残業をゼロにするために使うもの」という意識を浸透させていったといいます。



動画視聴会のようす

失敗の経験を活かし、 ルールづくりや担当者教育に取り組む

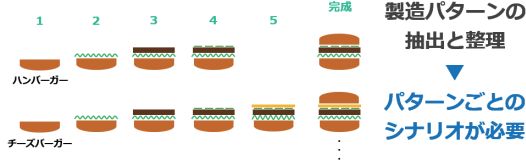
2017年9月、いよいよ全社の業務を対象に自動化が始められることになりました。ロボット作成を担当するRPA支援チームは、NPS経営推進部の若い社員たちで構成されました。システム開発系の人材ではありませんが、WinActorについてはNTTデータによる研修を受け、また試験版の作成にも携わっていたので、技術的には問題がないと思われていました。

しかし実際は「大失敗だった」と松野氏は言います。「自動化する現場からの簡単なヒアリング、従来の作業

自動化までのプロセス

例えば“ハンバーガー”で考えるシナリオ作成

パターン抽出



を撮影した動画、提供された資料…そういったものだけでシナリオをつくってしまったのが失敗の理由です。本来ならきちんと要件を定義したり設計書を残したり、様々な準備が必要だったのですが、チーム設立当初はそこまでの知識がなかったのです」（松野氏）

そこでRPA支援チームでは、改めて自動化までのプロセスをまとめました。自動化する業務は、「全社一斉点検」で標準化されたルーティン業務に絞りました。そしてその作業手順が何パターンあるのかを確認します。

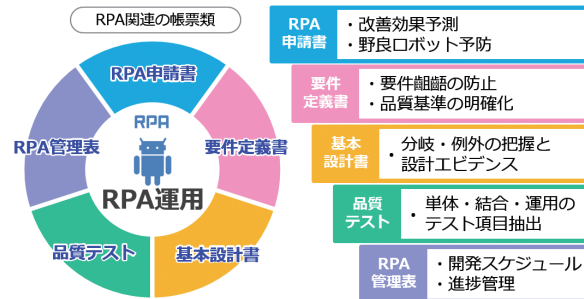
「パターンについての考え方を、私はハンバーガーに例えて説明しています。普通のハンバーガーは【バンズを置く】【レタスをのせる】【パティをのせる】【タマネギやソースなどをのせる】【バンズをのせる】という工程でできあがりますが、もし、チーズバーガーをつくらなければならないこともあるというのであれば、どこかで【チーズをのせる】という工程を入れた、別のパターンを用意しなければなりません」

次にその工程が論理的に整理できるかどうか、つまり条件に合わせて機械的に分岐していけば、目的の結果を達成できるかどうかをチェックします。「できる」と予測できてはじめて、その業務を自動化の候補にするのです。

こうした業務選定方針に加え、定義された要件の解釈違い・シナリオの作成ミスを防ぐために、必要な帳票類（RPA申請書・要件定義書・基本設計書・品質テスト・RPA管理表）を準備し、さらには教育体制も強化しました。RPA支援チームが講師を務める技術講習の他、動画を見ながら自席で独習できる仕組みも整えています。

RPA運用規定

失敗を糧に生み出された
シナリオ作成・RPA運用に必要なもの



出典:NTTデータ東海 主催セミナー「WinActor全社導入までの道のり」

「本格導入を始める前、各部門にはRPA担当者を決めてもらっていましたが、技術的な知識がないために、完成したロボットを渡しても運用が上手くいかなかったことがありました。そこでこの教育体制を敷いたのです」（松野氏）

3年で累計約90,000時間を短縮、 他社のサポート事業にも着手

ナカシャでのWinActor本格導入は進み、導入から約3年経った2019年末時点で、自動化された業務は161件、累計89,200時間もの時短を実現、残業時間は約30%の削減につながりました。

また2018年9月には技術部内にWinActorの外部販売と導入支援・シナリオ作成支援サービスを提供するチームを発足させました。チームのリーダーである技術部 RPA事業担当部長の菊池 布由美氏は、「当社が社内活用している経験とノウハウを、業界を問わず、多くのお客様に利用していただければと思っています」と語ります。

様々なハードルを乗り越えて社内展開をしてきた、ナカシャならではのサポートが期待できそうです。



菊池 布由美氏

RPA化を社内展開していくために 必要な3つのポイント

最後に松野氏から、RPA化を推進していくにあたって必要なことを伺いました。

「RPA推進部門にとって重要なポイントは3つあると考えています。まずは現場と一緒に考えるということ。仕事を効率化して残業を減らすという目的は、現場も推進部門も一緒なのですから、協力して問題の解決方法を考える姿勢を持つことです。

二つ目は継続すること。自動化する・しないではなく、する前提でやり続け、社内にそれが当たり前だという風土をつくること。

そして最後は『攻めの支援』です。我々は最終的には現場主導でRPA化を進めていって欲しいと思っています。そのために我々はRPA化の牽引役となりつつ、現場でもできることについては、サポート体制を整えて背中を押す、という姿勢で臨んでいます」

今後はAI-OCRの活用なども視野に入れ、さらなる効率化を進めていくというナカシャクリエイト。当初掲げた「残業時間ゼロ」の目標に向け、その歩みは続いています。



松野 竜一氏

※自動化：自“動”化ではなく、人偏のついた自“働”化。すべてを機械（システム）任せにせず、異常があった時には人が作業を停止して極力不良を出さないことを目的とする。

お客様情報



社名	ナカシャクリエイト株式会社
創業	1960年（昭和35年）1月1日
所在地	愛知県名古屋市中区野並二丁目213番地
事業内容	3つの事業領域 <施設管理支援事業、情報管理支援事業、文化財事業> に対して、 <GIS/調査・設計、システム開発/IT、画像処理> の3つのコア技術により、事業を多角的に展開。
会社URL	https://www.nakasha.co.jp/
RPA導入サポートサービスのお問い合わせ先	
技術部 事業開発課	
MAIL	rpa-nakasha@nakasha.co.jp
URL	https://www.nakasha.co.jp/service/rpa01.html

WinActor販売特約店情報



株式会社NTTデータ東海

社名	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ東海
所在地	愛知県名古屋市中区錦2-17-21 NTTデータ伏見ビル
取扱商品	WinActor、WinDirector、 WinActor関連サービス、DX-Suite
会社URL	http://www.nttdata-tokai.jp/solution/winactor.php
RPAソリューションのお問い合わせ先	
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ東海 第三事業部 営業担当	
TEL	050-5556-3688（平日9:00～17:30）

2020年3月現在

