



## えそらフォレスト株式会社

### 限られた人員で新たな付加価値を 生み出していくために、WinActorでの自動化に着手



写真:えそらフォレスト株式会社 HANAオーガニック事業部 江島 広太郎氏

#### 導入業務

- 顧客動向分析のためのデータ集計
- 一部業務における受注ステータス更新作業、出荷完了データのアップロード作業
- ダイレクトメール送付用に、顧客リストを絞り込む作業
- 電話応答率の計算 など

#### ポイント

- 中小企業だからこそわかるRPA導入・運用における4つの重要なこと
- 事前準備としての業務手順の見える化と見直しによる効果、および創出した時間で本来の価値創造に着手できるというメリットにも目を向けること

福岡に本社を持つ えそらフォレスト株式会社 は、「人と自然が共生する新しい生活文化の担い手となる。」をテーマに掲げ、オーガニックコスメ「HANAオーガニック」の企画・販売、原料となる植物の栽培から手掛けたこだわりの石鹸・精油などを扱う「えそらハンドメイド」を展開しています。また、自社の通信販売事業で培ったノウハウを活かし、他社の事業支援（事業計画、顧客データ分析、広告・販促、コンタクトセンター、物流・債権などの業務コンサルティング、ワンストップな業務受託）を行う「コンシューマビジネスソリューション事業」を展開するなど、意欲に富んだ総勢20名の企業です。

RPA ツールを導入する前は、急速な事業拡大の影響で守りの業務における改善が後回しになっており、少人数であるが故に既存の業務を日々滞りなく実施する点に意識が向いていました。また、結果として業務が属人化していたことでブラックボックス化していた点も課題でした。

この状況を変えるため、同社では2019年8月から一部の業務にWinActorを導入。手順の見える化・効率化による人的負荷の軽減に取り組み始めました。福岡本社で、オペレーションの効率化推進を担当する江島 広太郎氏に、WinActor導入経緯や効果、さらに中小規模の企業がWinActorを活用することのメリットや注意点について聞きました。



## 事業の成長に追い付かなくなる オペレーション業務

ナチュラル志向の製品が好評を得ている 自社ブランド「HANAオーガニック」の強みは製品開発力であり、それを市場に打ち出していく企画・販促力の強さです。しかし事業が成長するにつれ、事業そのものを支えるオペレーション領域の煩雑さが目立つようになってきたと、江島氏は言います。

例えば、各種活動の結果を評価する顧客動向の分析業務です。同社ではEC通販向けのカートシステム（他社パッケージ製品）を利用しており、そこから自動連携したデータを、自社で独自開発・販売しているビジネス・ダッシュボード・ツール「SaLaDa」で可視化することにより、日々の事業コンディションを様々な角度から把握しています。ただし、実施した施策内容に応じて、施策意図に応じた詳細な分析を行う場合は、カートシステムからのデータを手動で加工し、分析を行っています。「施策単位のフレキシブルな分析の素材はExcelで作成します。具体的には、カートシステムから全データをCSVで書き出して、どのお客様がいつ、何を、いくらで購入したかが分かる部分を抜き出し、それを広告・販促のマスターデータと紐づける作業です。約10万ユーザーに紐づいている購買データは、Excelで50万行以上になります。集計工程において手作業によるミス（データの紐づけがずれる、文字形式の誤変換など）が起きた場合、データ量が大きいと、修正処理にも時間がかかっていました。」（江島氏）



えそらフォレストのブランドサイトのひとつ「HANA ORGANIC」

この作業は、成果報酬型広告による成約実績の集計や、キャンペーンの結果を確認するためなどの集計素材として、江島氏が一人で月に7回、毎回約1時間かけて準備を行っていました。

## 約1時間の作業を4分に短縮、 ミスへのプレッシャーからも解放

「こうした課題をなんとかしたいが、市場にツール・情報が溢れかえっており、どれが自社にマッチするのか判断ができませんでした（導入・運用のしやすさ含め）。そういったこともあり、なかなか改善に着手できなかったところ、効率化検討のためにIT系イベントへ参加したことでWinActorとの出会いがありました。さっそく自動化可能な業務の洗い出しと費用対効果の算出を行い、導入する方向でトライアルを実施・社内浸透することに決めました。システムへの造詣が深い弊社社長の細田が先頭に立ってくれたことも大きいです。」（江島氏）

WinActorは、思考ロジックが日本製でなじみやすい、ハンズオン型で試しやすい、プログラムが書けなくても活用できるという3点が導入の決め手だったとのこと。また、充実した研修環境やアフターフォローを整えていることから、販売代理店にはヒューマンリソシアが選ばれ、2019年6月からトライアルが始まりました。最初の自動化の候補となった業務は、先述の分析用データの準備作業です。

ヒューマンリソシアでWinActorの研修を受けた江島氏でしたが、「初級研修だけでは、欲しいシナリオはつくれなかった」と言います。

「中級研修を受講後に劇的にシナリオ作成スピードの向上がありました。つまりは、最低でも初級研修と中級研修の両方を受講しないと実践投入は不可能だと感じます。初級研修で素地を整え、中級研修で実践力を高める流れです。研修による具体的な作成&成功イメージを早期に掴むことが、これから導入される企業様において担当者が心折れず、強く推進できるかどうかの最初の鍵になると思います。」（江島氏）

中級研修修了後は、他の業務をしながらシナリオ作成に取り組んで、1週間で完成まで漕ぎつけることができたといいます。

「自動化前、約1時間かかっていた作業は約4分に短縮され、その時間を他の業務に充てることができるようになりました。また決めたルール通りに動いてくれることで、『集計データに間違いがあれば分析結果にも影響が出てしまう』というプレッシャーからも解放されたことは作業員として非常に大きいです」と、江島氏はWinActor導入の効果を語ります。

江島氏は他にも、顧客リスト抽出作業（購入データなどで顧客を絞り込み、ダイレクトメール送付などに利用）や、コールセンターの電話応答率チェック作業の自動化、卸販売向けに導入したカートシステムへのデータアップロード業務等の自動化も成功させています。

「卸販売向けに導入したカートシステムは、スピード重視で安価なツールを導入いたしました。そのため、一部注文データにおける注文ステータスの更新や、出荷完了データのアップロードなど手作業でカバーしなければならない部分がありましたが、WinActorと連携させることで十分な運用ができています。辛い所に手が届くシステムは非常に高価な場合が多いため、WinActorと組み合わせることで同等の運用ができるようになる点は、中小企業にとっては非常にありがたいことです。」（江島氏）

### 効率化で空いた時間を、 新たな価値創出に

現在はまだ、社内の業務の一部にしか利用していないWinActorですが、自社の全領域へ拡張していきたいと江島氏は言います。

「当社のような小規模な企業だと、RPAだけを担当する専任スタッフの配置はできません。シナリオ作成スキルを持つ人を増やすよりも、まずは小さくてもいいので、推進者がRPAによる成功体験の量を増やすことが大切。その事例による会社全体の意識変容が生まれ、RPAによる改善の希望が各所から上がるようになれば、スピード感のある社内展開が可能になります。」（江島氏）

江島氏は、自社でWinActorを導入してみて「よかった」と感想を述べた上で、中小企業がWinActorを導入することのメリットや心構えについて、こう語ってくれました。

「そのためRPAを導入すれば、対象業務が全自動になると考えがちですが、その考え方を捨てないとRPAの活用範囲を狭めてしまいます。1つの業務をロボットが行う部分と、人が行う部分に切り分けるといった発想が大事ですね。担当作業の半分でも自動化できれば、人の手間はかなり減りますし、ミスが起きるリスクも減ります。同時に、ミスをしないように…というプレッシャーがなくなれば、その人が担当する他の業務にも良い影響が出てくるでしょう。」

## ■ えそらフォレストのRPA運用状況

月間3-4日の対応、2カ月のトライアルでの  
ミニマム実行だけで、  
年間50~60万円の削減効果

トライアル期間で十分効果が確認できたため、  
ボリュームが多い領域へ拡大  
年間数百万単位の効果も視野

### シナリオ作成途中を含む（6月下旬~8月下旬のトライアル期間）

データ分析	分析業務の下準備を自動実行	▶ 簡単だが処理が重たい
	売上集計などの自動実行・実行支援	▶ 即時性が必要
顧客獲得・育成	ダイレクトメールなどのリスト抽出の実行	▶ ミスが許されない
エンゲージメント	元データが消えてしまうものを自動ストック&集計	▶ 頻度が多い
フルフィルメント	出荷指示データの連携	▶ 頻度が多く、ミス NG
	与信データのチェック	▶ 頻度が多く、ミス NG

資料提供:えそらフォレスト株式会社

また、大企業など同一業務のボリュームが大きい環境であれば、RPAは目に見えたコスト削減にもつながりやすいですが、もともと少ない人員で対応している中小企業では、削減できる時間数や金額には限界があります。RPAには自動化による効率化だけでなく、業務の見える化を通じた手順・役割の変更などにより、自動化せずとも効率化ができるなどの副次的な効果もあります。なにより、効率

化によって新たな価値創出の時間が生まれます。そこでどのような成果を出すかが、本質的には重要です。それらに目を向けると、単なる自動化による目先のコスト削減以上のメリットがあることに気が付くでしょう。」(江島氏)

人手不足がますます深刻になる日本、中でも限られた人材を有効に活かし、成果にこだわる企業でこそ、WinActorの価値は高まるのかもしれない。

## 中小企業がRPAの導入・運営するにあたって重要なこと

リソース的制約が多い中小企業こそ、RPAに対するマインドチェンジを行い、活用の選択肢を広げるべき

### ■ 全自動ではなく、人との共存であると認識すべき

全工程をRPA化しようとする、選択肢を自ら狭めてしまう。①～⑩の工程の内、①～⑧まではRPA、⑨～⑩は人が行うというような切り分け発想がポイント。

### ■ 業務プロセスの標準化と分解をすること

RPA化において必須ではあるが、この行為によって業務そのものを無くしたり、役割変更・効率化できたりと、RPA以外の効果も生む。

### ■ 研修受講を惜しまないこと

使いやすさトップクラスとはいえ、シナリオの開発工数はかかる。研修によるレベルアップで、実体験で作成工数が30%以下に減少。

### ■ プログラム書けなくてもOK

Excelをある程度使うことができ、業務内容がわかっている人。そして楽をしたい・めんどくさがりな人はRPA化の適正があると推測。

### お客様情報



esola forest

社名 えそらフォレスト株式会社

設立 2010年11月24日

所在地 福岡県福岡市中央区渡辺通3-6-15

事業内容 自然派女性や家族向けのライフスタイル事業  
コンシューマビジネスソリューション事業

会社URL <https://www.esola-f.co.jp/>

### WinActor販売特約店情報



human | ヒューマンリソシア

社名 ヒューマンリソシア株式会社

所在地 東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿プライムスクエア1F

取扱商品 WinActor, WinDirector

会社URL <https://resocia.jp/corporate/solution/rpa/>

### RPAソリューションのお問い合わせ先

ヒューマンリソシア株式会社 RPA事務局

E-MAIL [rpa-resocia@athuman.com](mailto:rpa-resocia@athuman.com)

2020年9月現在

