

RPAの注文処理をRPAでCTCエスピーが自動化推進

NTT-ATが展開するRPAツール「WinActor」がコロナ禍においても好調だ。本年1月末時点で導入数も6000社を突破。国内1位の実績を持つ。

さまざまな活用事例が生み出されているが、そのような中、WinActorの販売代理店であるCTCエスピーは今年度、新たにNTT-ATへのWinActor注文処理をWinActorで自動化した。

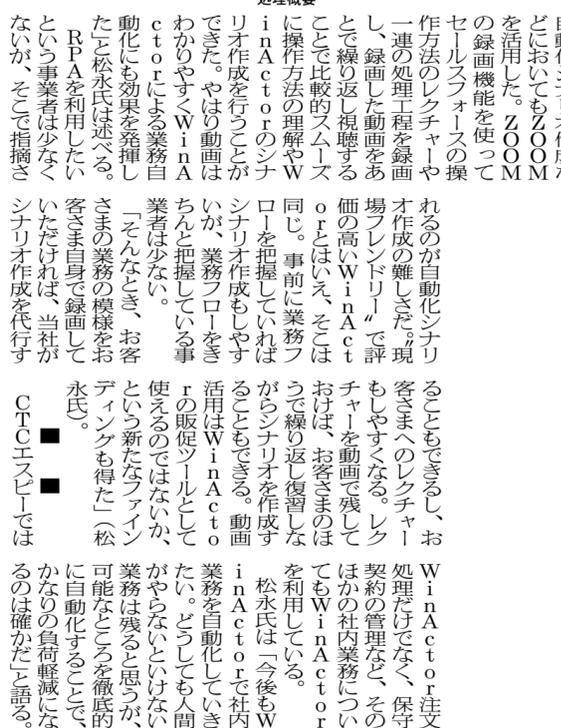
CTCエスピーでは従来、受注すると業務担当者が手作業でメールを作成し注文書をNTT-ATに送付していたが、NTT-ATがセールスフォースによる受注処理のワークフロー化を図ったことに伴い、注文処理、納品確認、納品処理の完全自動化を実現した。

CTCエスピーはリユースを推進第1部DX・RPA推進課

エグゼクティブの松永大樹氏は「当初はセールスフォース上に手入力して発注データを入力することを検討していたが、そうすると注文あたり30分以上の時間がかかる。1カ月の発注件数が100件ほどある中で、さすがに手入力では手間がかかり非効率だった。またコロナ禍で業務そのものをテレワークでできるようになる必要に迫られており、さらなる業務の効率化が求められていた。当社ではさまざまな業務効率化ツールを利用しているが、実績および経験豊富なWinActorによる自動化を進めることになった」と話す。

■ ■ ■

昨年7月から自動化検討に着手。同年10月には短期間で本番運用の自動化を実現し、従来はメールでやりとりしていた注文書やライセンス証書のダウンロードなどを、すべてWinActorを使ってセールスフォース上で完結できるようにした。その結果、1カ月3000分ほどの業務効率化に成功。業務効率化が進んだだけでなく、注文ミスも減ったという。納期確認の迅速化に加え、納期についても最大3営業日に短縮された。



今回の営みはコロナ禍の最中に行われた。外出自粛などで対面による打ち合わせができない中、オンライン会議ツールであるZoomの利用が有効だったという。

「当社ではZoomの販売代理店でもあり、オンライン会議やセミナー開催などでZoomを利用している。今回の自動化に際し、セールスフォースの操作方法的レクチャーや業務フローの確認、WinActorによる自動化シナリオ作成などにおいてもZoomを活用した。Zoomの録画機能を使ってセールスフォースの操作方法的レクチャーや一連の処理工程を録画し、録画した動画をあとで繰り返し視聴することで比較的にスムーズに操作方法の理解やWinActorのシナリオ作成を行うことができた。やはり動画はわかりやすくWinActorによる業務自動化にも効果的だ」と松永氏は述べる。

RPAを利用したいという事業者は少なくないが、そこで指摘されるのが自動化シナリオ作成の難しさだ。現場のレクチャーや評価の高いWinActorとはいえ、そこは事前に業務フローを把握していればシナリオ作成もしやすくなる。動画を活用して、業務フローをきっちり把握している事業者は少ない。

「そんなとき、お客様の業務の模様をお客自身で録画していただければ、当社がシナリオ作成を代行することもできるし、お客様のレクチャーもしやすくなる。レクチャー動画を残しておけば、お客様のほうで繰り返し復習しながらシナリオを作成することもできる。動画活用はWinActorの販促ツールとして使えるのではないかと、この新たなファインディングも得た」と松永氏。

■ ■ ■

CTCエスピーではWinActor注文処理だけでなく、保守契約の管理など、そのほかの社内業務についてもWinActorを利用している。

松永氏は「今後もWinActorで社内業務を自動化していきたい。どうしても人間がやらないといけない業務は残ると思うが、可能なところを徹底的に自動化することで、かなりの負荷軽減になるのは確かだ」と語る。

「このようにWinActorによる自動化により業務が大きく効率化した。納期短縮は、お客さまへのCS向上につながる。ビジネス的にもプラスになる。また副次的な効果として自動化を進めるにあたり、従来あいまにならなくなった業務プロセス、業務