



みんながおいしい自動化

担当者が自ら語る「業務自動化・RPA」リアルな実践体験談

SHIORI SHIRATORI 2018.11.6

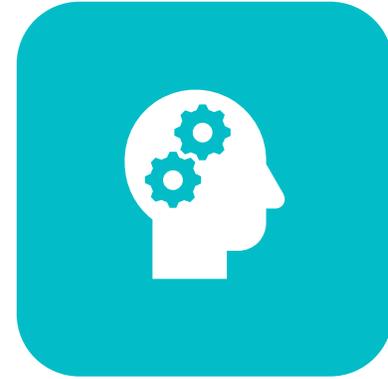
その自動化、なんのためですか？



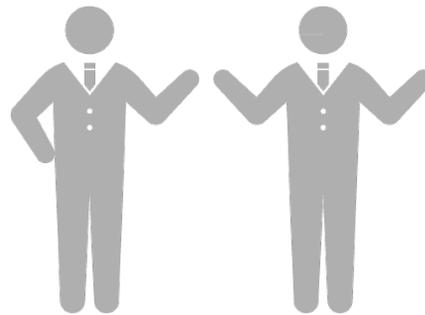
このあたりがフィーチャーされている。

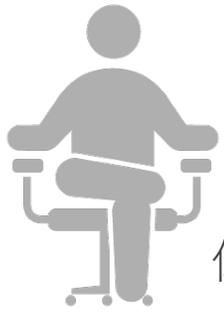


工数の削減



単純作業からの解放

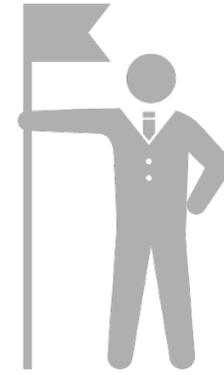




偉い方

RPAを導入すれば作業工数、はたまた
人件費が削減できそうだ。導入しよう！

承知しました！



自動化を任された
あなた

時代は自動化だ！RPAをどんどん使おう。
仕事が楽になるぞ！



現場の方

私たちの仕事はそんなに単純じゃないぞ！
怖くて自動化なんてできない。
俺たちの仕事を奪う気かー！





現場の方

単純作業ばかりじゃない。イレギュラーケースも多いんだ。
それを長年の経験で判断して処理しているんだよ。
このへんも考慮したうえで自動化してくれるんだろうね？

>>>

ヒアリングするほど重くなるシナリオ (プログラム)

>>>

結果、うまく動かないRPA

どうしたらいい！？



これができれば8割うまくいく

- Point ① 目的・ビジョンが明確である
- Point ② その達成はみんなにとってのメリットである
- Point ③ 完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業

これができれば8割うまくいく

PART.1

考え方編

Point

1

目的・ビジョンが明確である

Point

2

その達成はみんなにとってのメリットである

Point

3

完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業



これができれば8割うまくいく

Point ① 目的・ビジョンが明確である

Point ② その達成はみんなにとってのメリットである

Point ③ 完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業



PART.2

実践編

PART.1

考え方編





Case.1

伝票入力の自動化（実証実験）

某小売業 A社の場合

開始の背景



商習慣として紙の伝票を用いた取引がまだ多く残っている。



伝票の内容をシステムに入力する業務は業種（GMS/SM/百貨店）やロケーション（本部/店舗/物流センター）を問わず高頻度で発生しており、従業員の負担となっている。



働き方改革の追い風により、業務負荷の軽減や高付加価値業務へのシフトの流れがきている。



手書き伝票 110000枚 / 月



担当者がシステムへ手入力
20000枚



実証実験の対象



アウトソーシング
90000枚

本部に集まる伝票で実証実験
効果が見込めれば店舗で本運用



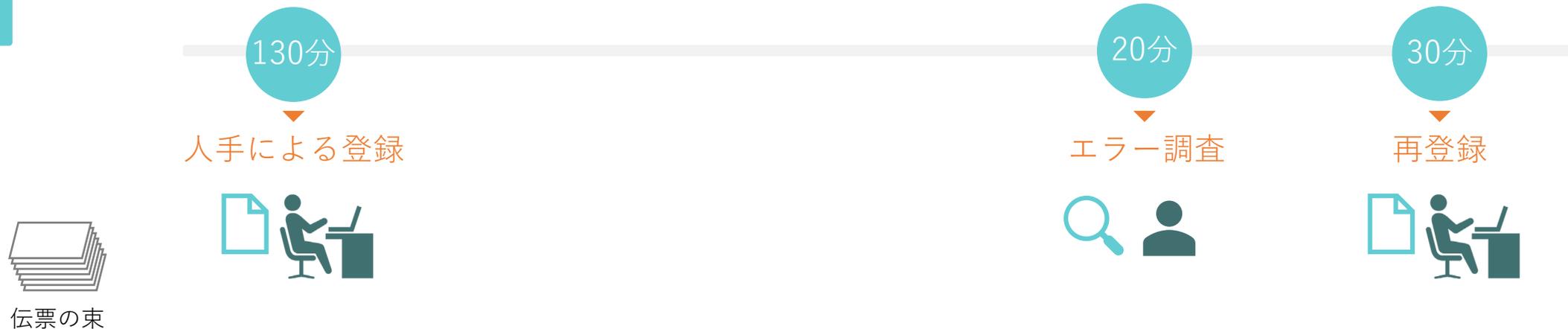
本部



店舗

Case.1 伝票入力自動化

Before

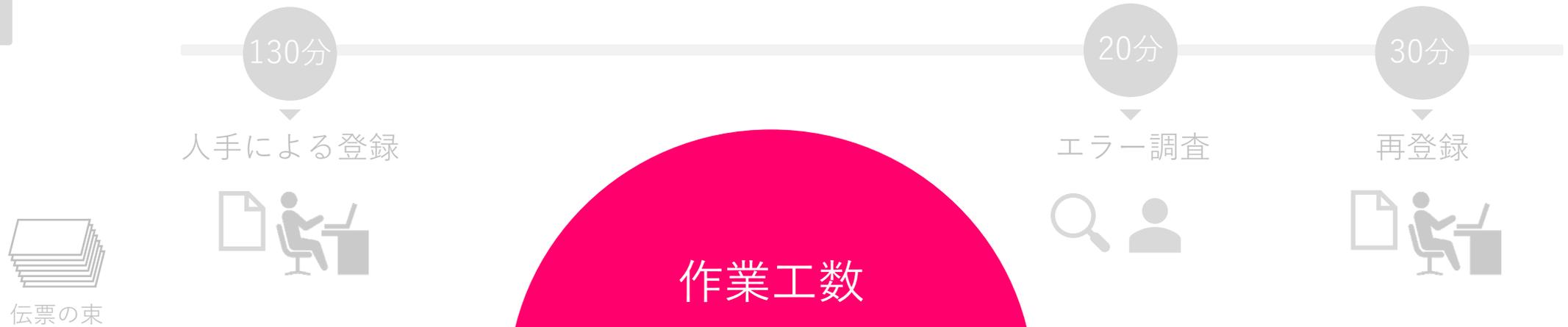


After

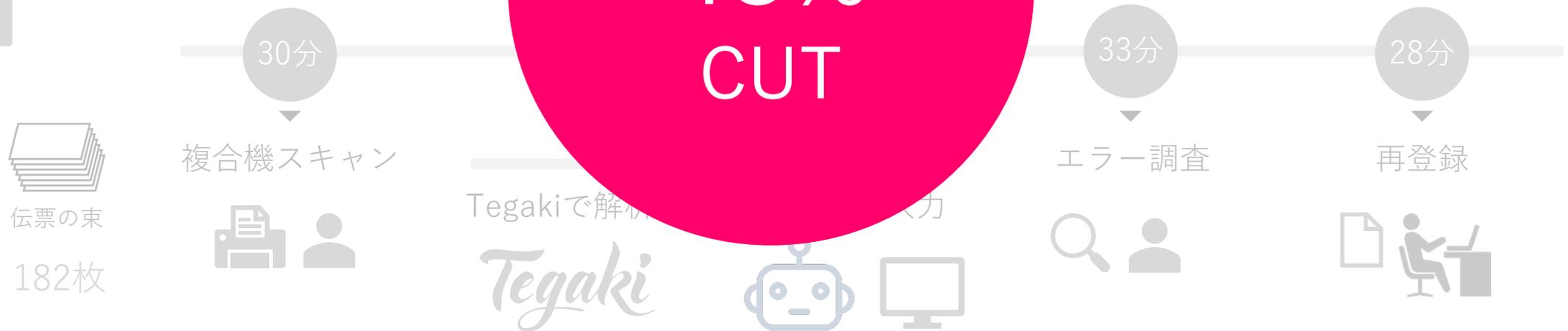


Case.1 伝票入力自動化

Before

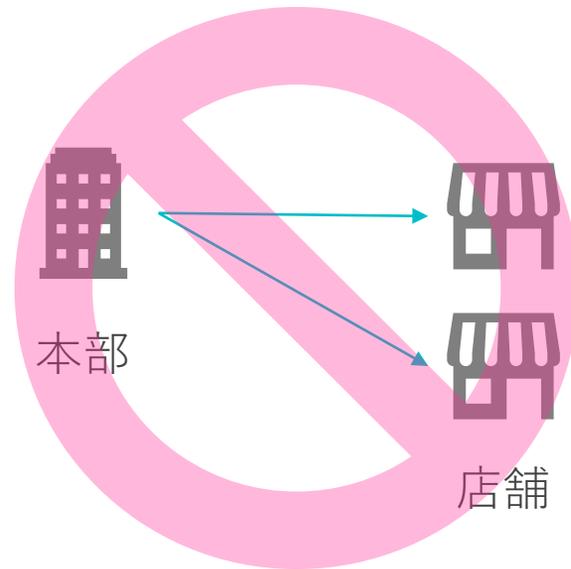


After



作業工数
48%
CUT

48% CUTでも
本運用はされませんでした



振り返ってみると…

- Point ① 目的・ビジョンが明確である 
- Point ② その達成はみんなにとってのメリットである 
- Point ③ 完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業 

振り返ってみると…

Point ① 目的・ビジョンが明確である ×

Point ② その達成はみんなにとってのメリットである ×

Point ③ 完全自動化を目指さ **具体的に何がいけなかったの？**  

原因いろいろ

1 「人手が必要な？自動化なのに？」

ミスの許されない業務ではチェックのプロセスは必須。
店舗のメンバーは運用を変えたくない。

「チェック作業がどうせなくならないなら、**今まで通りでいいじゃない**」

2 そもそも店舗は自動化に乗り気じゃない

店舗では登録業務専任の社員やパートが存在していた。
彼らにとって**自動化はメリットでなく脅威**だった。

3 キーマン不在

“人件費削減・コスト削減”をテーマに実験してみて「良さそうなら本運用」で始まった試みだが、
全体を俯瞰して何がメリットなのか判断できる人を巻き込めていなかった。

店舗への展開にあたっては現場のヒアリングが始まり、前述の**現場の声が尊重された。**

実証実験を進めていくうちに

読み取り精度の向上

工数削減

が目的化してしまっていた。

失敗の理由

自動化の先にあるメリット を

お客様の立場にたって一緒に考えられなかったこと

魅力的なビジョンをみんなで共有できていたら
積極的に関わっていただけて、いい結果が出ていたかも





Case.2

発注候補商品リスト作成の自動化

某小売業 A社の場合

リベンジ!!



発注候補商品リスト

- ・ 売上状況や在庫状況をもとに、独自ロジックで候補リストを作成
- ・ リストの作成に**480分**
- ・ 負荷が高いため頻度は1週間に1回



Before





システム部門の
部門長

作成に時間がかかりすぎ！

リスト作成の工数を減らしたい

「工数削減」はゴールではないはず…

自動化の先にあるメリットは？

本当の課題はなんだろう？



同じ失敗をしたくない
わたしたち

本当の課題はどこにある？

1 作成に時間がかかるので、毎日リストを作れない

2 1週間に1回だけ実施

3 1週間先の状況を見越した発注が求められている

欠品率
4% ~ 8%



テレビ番組



天候



季節イベント



地域イベント

本当の課題はどこにある？

1 作成に時間がかかるので、毎日リストを作れない

2 1週間に1回だけ実施

3 1週間先の状況を見越した発注が求められている

欠品率
4% ~ 8%

point



テレビ番組



天候



季節イベント



地域イベント

自動化のメリットはなんだろう？



システム部門の
部門長

作成に時間がかかりすぎ！

リスト作成の工数を減らしたい



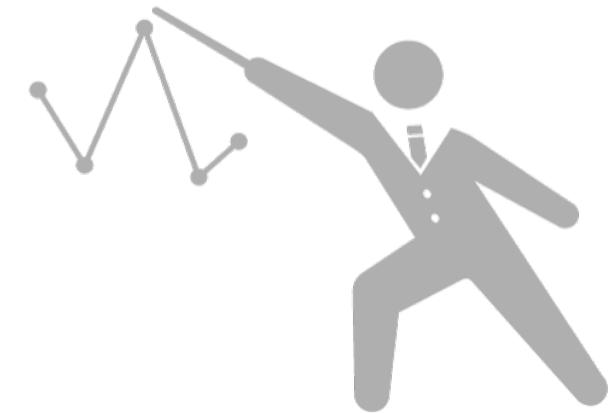
リストを毎日つくれるようになれば
発注の精度があがる！



“

毎日発注できるようにして、欠品を減らそう

”



Case.2 発注候補商品リスト作成の自動化

Before

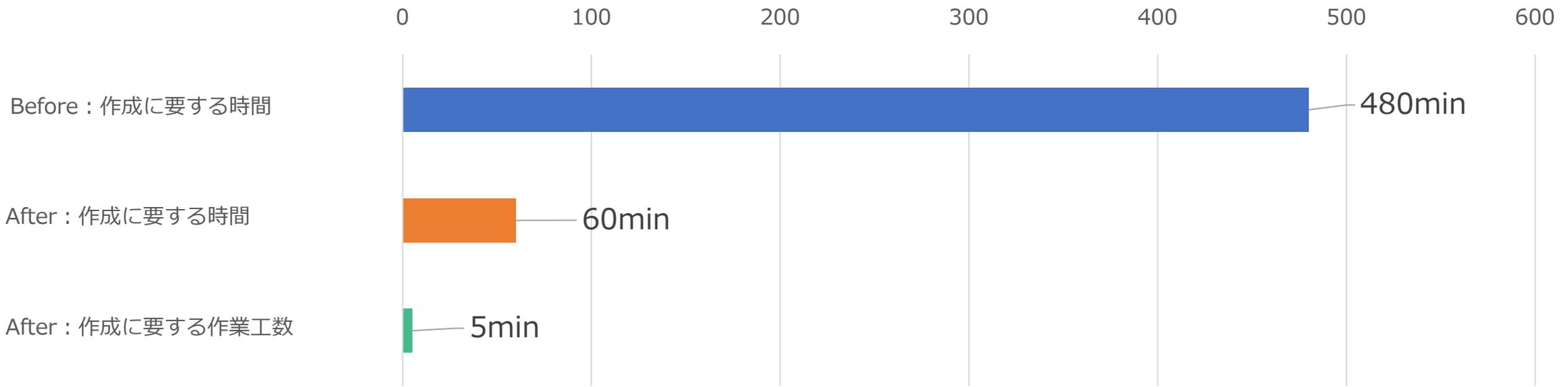


After



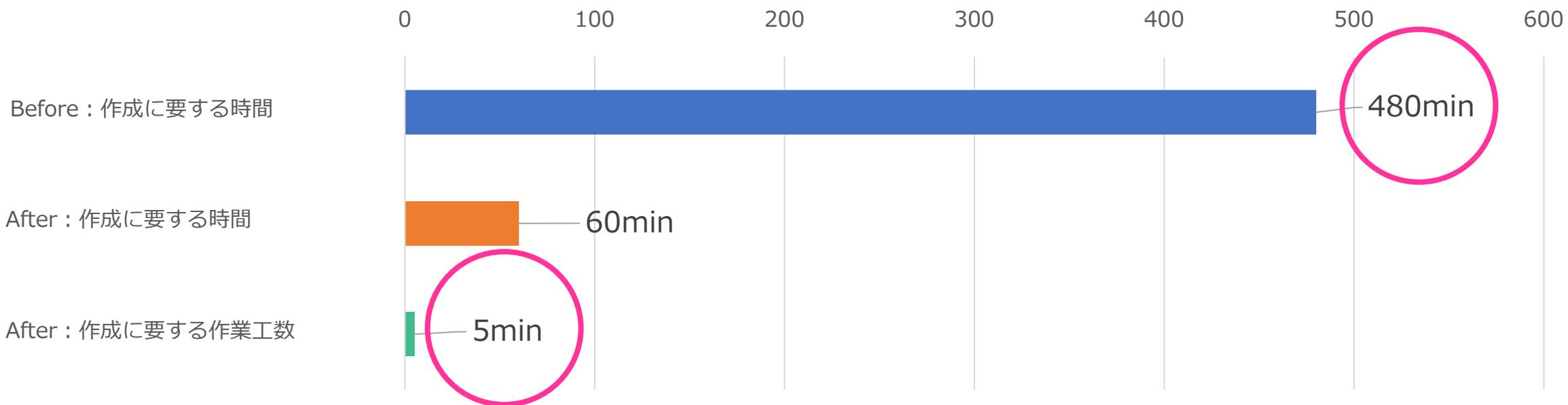
Case.2 発注候補商品リスト作成の自動化

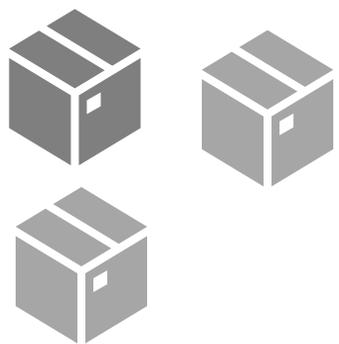
After



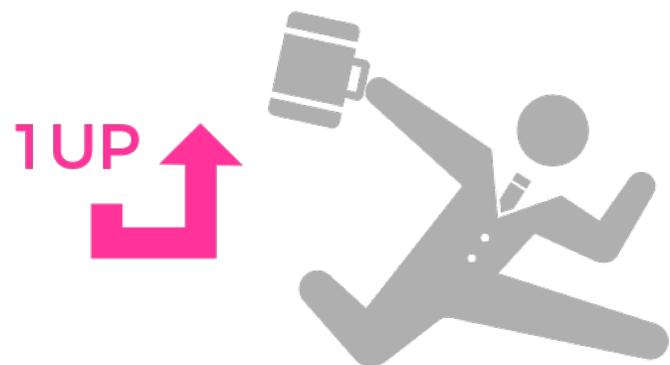
Case.2 発注候補商品リスト作成の自動化

After



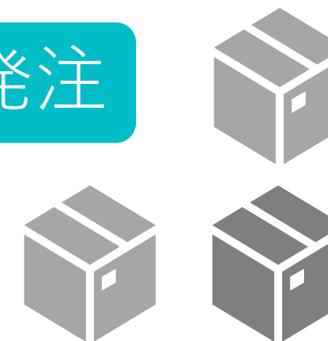


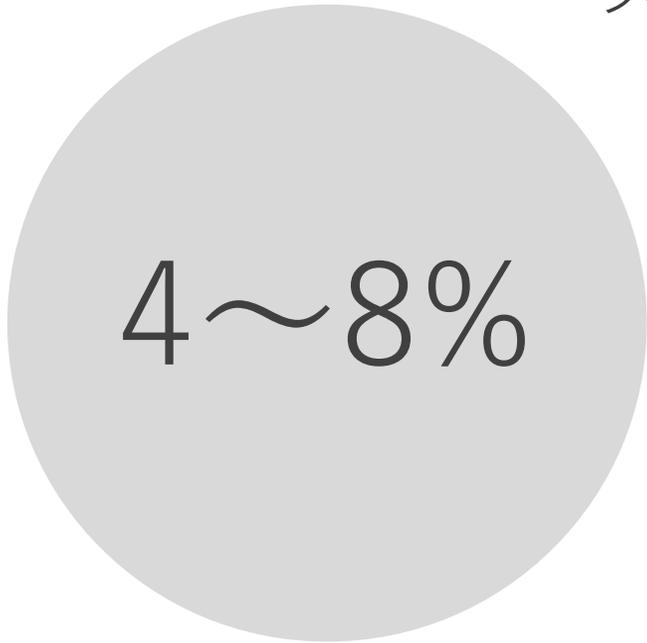
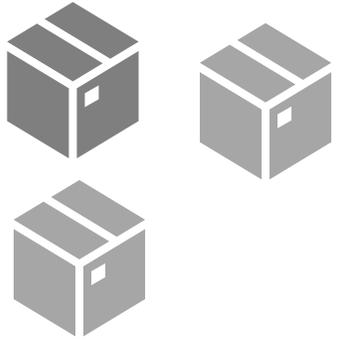
発注候補リストは**毎日**作成できるように！



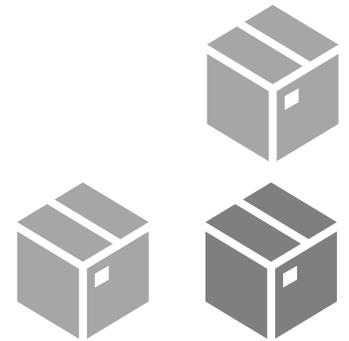
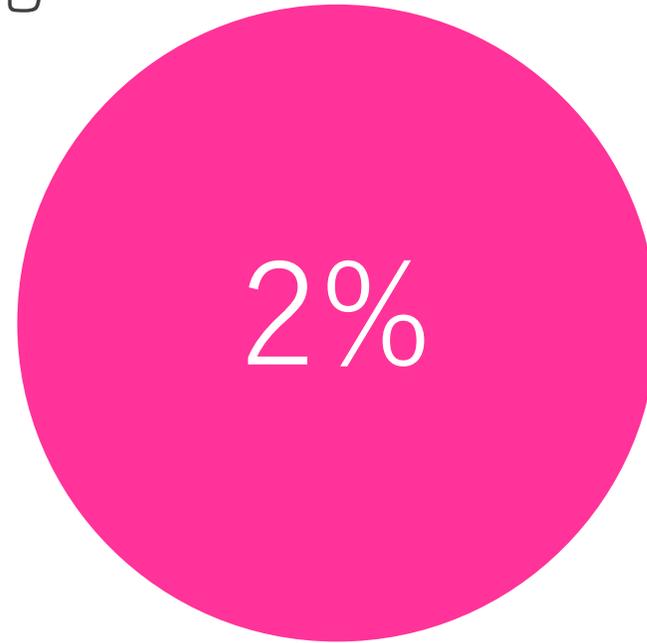
意思決定サイクルの高速化

正確でムダのない発注





欠品率の変化



学び…

自動化はあくまで手段である

本当の目的や課題に目を向け、
なりたい姿(ビジョン)をはっきりさせる

それを共有して 自動化自体が目的化することを防ぐ



PART.2

実践編



Point ① 目的・ビジョンが明確である

Point ② その達成はみんなにとってのメリットである

Point ③ 完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業



Case.1

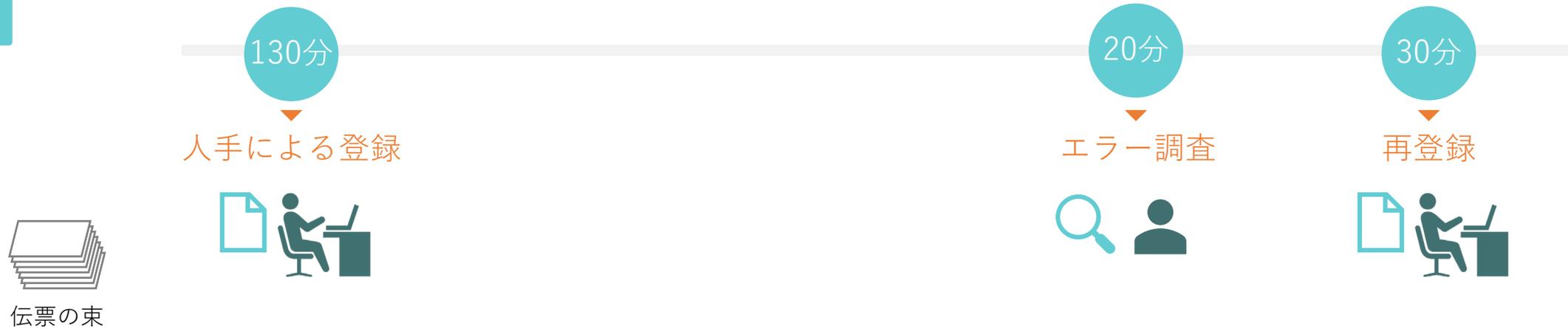
伝票入力の自動化（実証実験）

某小売業 A社の場合

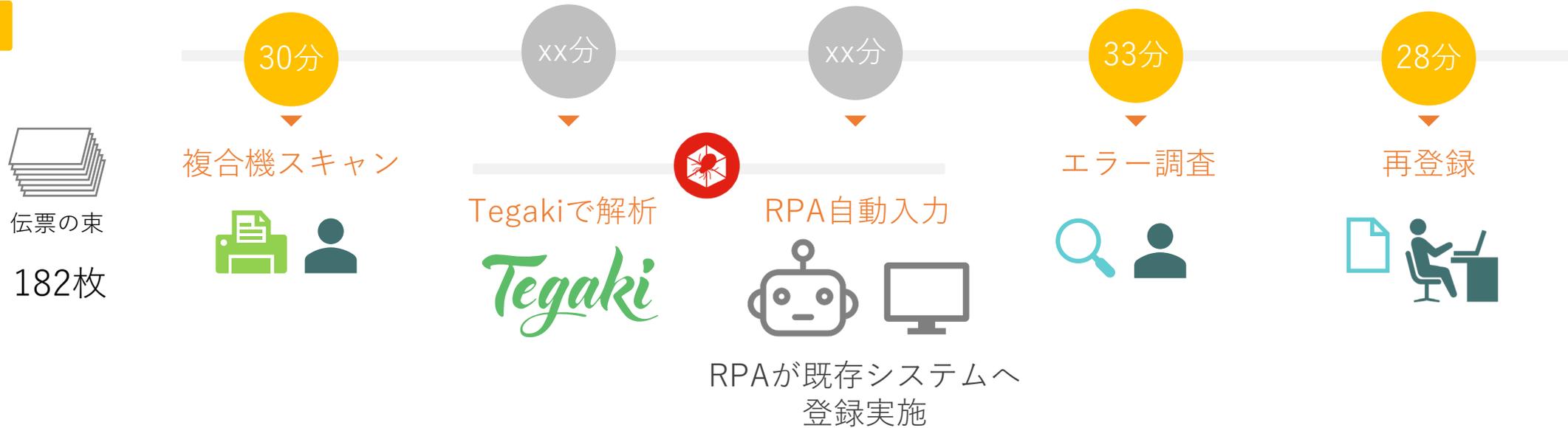
テクニック伝えます

Case.1 伝票入力自動化

Before



After



Case.1 伝票入力自動化

Before

130分

人手による登録



20分

エラー調査



30分

再登録



伝票の束

After

30分

複合機スキャン



作業工数
48%
CUT

33分

エラー調査



28分

再登録



伝票の束

182枚

Tegakiで解析
入力

Tegaki

様々な工夫で実現

こんな伝票はいやだ！

読み取りに苦労した伝票あれこれ



Case.1 伝票入力自動化

訂正線（二重線）のある伝票

仕入伝票 (1)

(株)セゾン情報システムズ

000102 4284
~~1899~~

01 180622 427153 セゾングループ

1	PT010	16900173	117 (日)	66234
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

6月計上
27284-001-102

POINT
自動化の対象にしない!

×線のある伝票

仕入伝票

(株)セゾンマーケット 000(02) (894) 11 (80622) 427153 セゾンファーム

1	ナチュラルキット	49285201	1点 (自)	2145
---	----------	----------	--------	------

必須項目「数量」が空白

"1"と誤読

"1"は誤読とみなして除去!

POINT

読み取り結果を自動補正する処理を追加

¥マーク問題…



頭1桁落とそう！

¥マークついてないのもあるぞ…



伝票金額内計	66234	伝票金額合計	96600
訂正後繰越金額内計		訂正後繰越金額合計	

「¥マークがあれば除去」しよう

ところが…

6月分 (3) 27484-11-527
(3) 41700-11-527
(3) 87001-11-527

仕入伝票

11	180622	847153	(有)ジュエリーセン
白	101250		125000
白	101250		125000
伝票金額内計			
訂正後繰越金額内計			
		¥202500	伝票金額合計
			訂正後繰越金額合計
			¥250000

金額は数値のみで
入力したい

¥マーク問題…



¥を"7"と誤読するときも…

「¥マークがあれば除去」のロジックに入らない…

ウエディングリング	84112407	1
ウエディングリング	84112407	1

仕入伝票

180622 847153 (有)ジュエリーセン

101250	125000
101250	125000

7202500

6月分 (三) 27484-11-527
(三) 41700-11-527
(三) 87001-11-527

金額合計 ¥202500
税込金額合計

金額合計 ¥250000
税込金額合計

¥マーク問題…



¥を”7”と誤読するときも…

「¥マークがあれば除去」のロジックに入らない…

各行の”金額”の合計値の桁数と

読み取った合計金額の桁数を比較して



不一致だったら、頭1桁落とす。

仕入伝票

180622	847153	(有)ジュエリーセン
(01250	(01250	(25000
(01250		(25000
合計金額合計		合計金額合計
¥202500		¥250000

7202500

¥マーク問題…



¥を"7"と誤読するときも…

「¥マークがあれば除去」のロジックに入らない…

1 ヴェテリナリング 84112407
2 ヴェテリナリコ 84112407

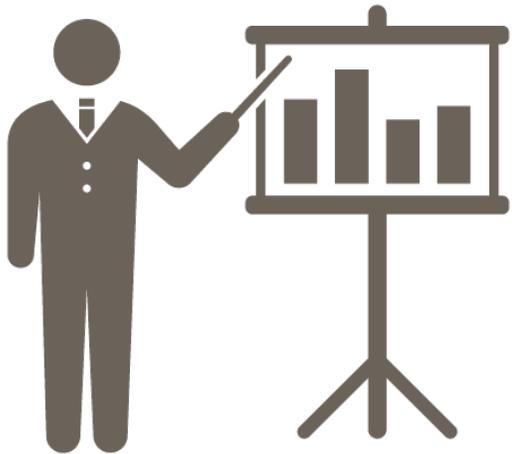
各行の"金額"の合計値の桁数と

読み取った合計金額の桁数を比較して

不一致だったら、頭1桁落とす。



自動化のワザ



👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



伝票の選り分けを行う

- ・明らかに読み取れなさそうな伝票は自動化の対象から除外する
- ・伝票の種類ごとにわける。

一部人手の作業が残っても許容する。システムに譲歩する気持ちで**完全自動化を狙わない!**

👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



ツールとツールを「しっかりつなぐ」

- ・複数のツールを組み合わせて動かしたい業務では必須アイテム
- ・ツール間のデータ受け渡しの完全性、安全性
- ・エラーになったらどうする？もししっかりフォローできる製品を選びましょう。

👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



手書き文字の読み取り

- ・ Tegakiに文字の読み取りはおまかせ。結果が返ってくるのを待つのみ。
- ・ 使うためには作法にあわせてプログラムをゴリゴリ書かなきゃ…？

👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



手書き文字の読み取り

- ・ Tegakiに文字の読み取りはおまかせ。結果
- ・ 使うためには作法にあわせてプログラムを...

DataSpiderには**Tegakiアダプタ**あります！

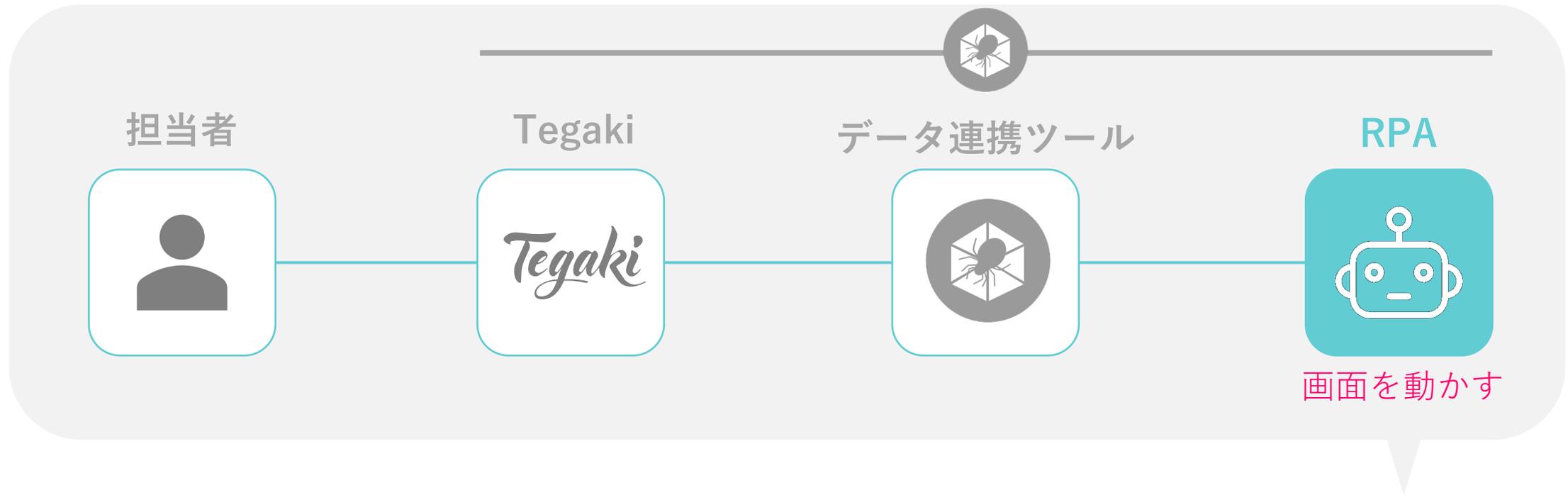
👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



データの整形

- ・ Tegakiから返ってきたデータの**チェックを行い、追加/修正/削除/変換** を実施。
- ・ 業務にあわせて様々なチェックを盛り込むことが多くなってくるので、自由度が高く正確で高速にデータを処理できるツールが望ましい。

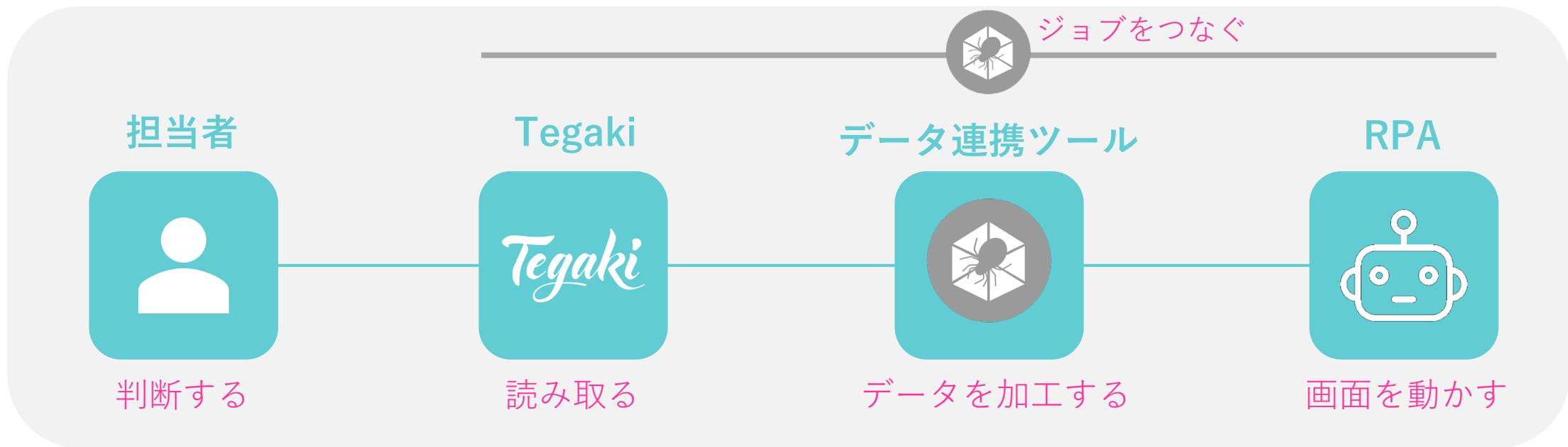
👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



登録画面の操作

- ・ RPAの得意分野は「シンプルな処理」。難しいことはやらない。
- ・ 伝票登録のWEBシステムを起動し、整形済みのデータを受け取って1件1件登録する。

👉 | 処理はなるべく分ける。それぞれエキスパートに任せる。



Point

3

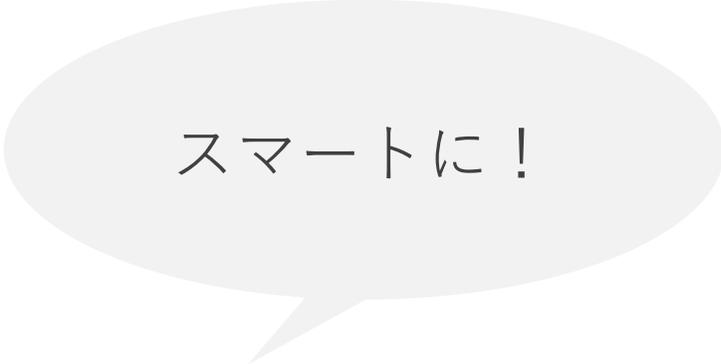
完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業

Plus +
もっと自動化編

自動化=RPAのイメージがあるが、

得意分野を活かせば

RPAツールでなくとも自動化はできる



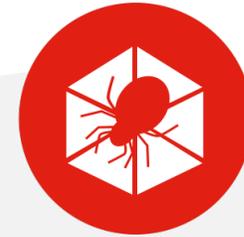
スマートに！



Case.3

提出書類振り分け業務の自動化 (実証実験)

某小売業 B社の場合



DataSpider® Servista

開始の背景



全国各地にある店舗から本部に提出される書類の整理に手を焼いている



店舗でスキャンしたPDFが本部の特定フォルダに放り込まれるが、送信元の店舗情報や中身に応じてファイル名をリネームする必要がある

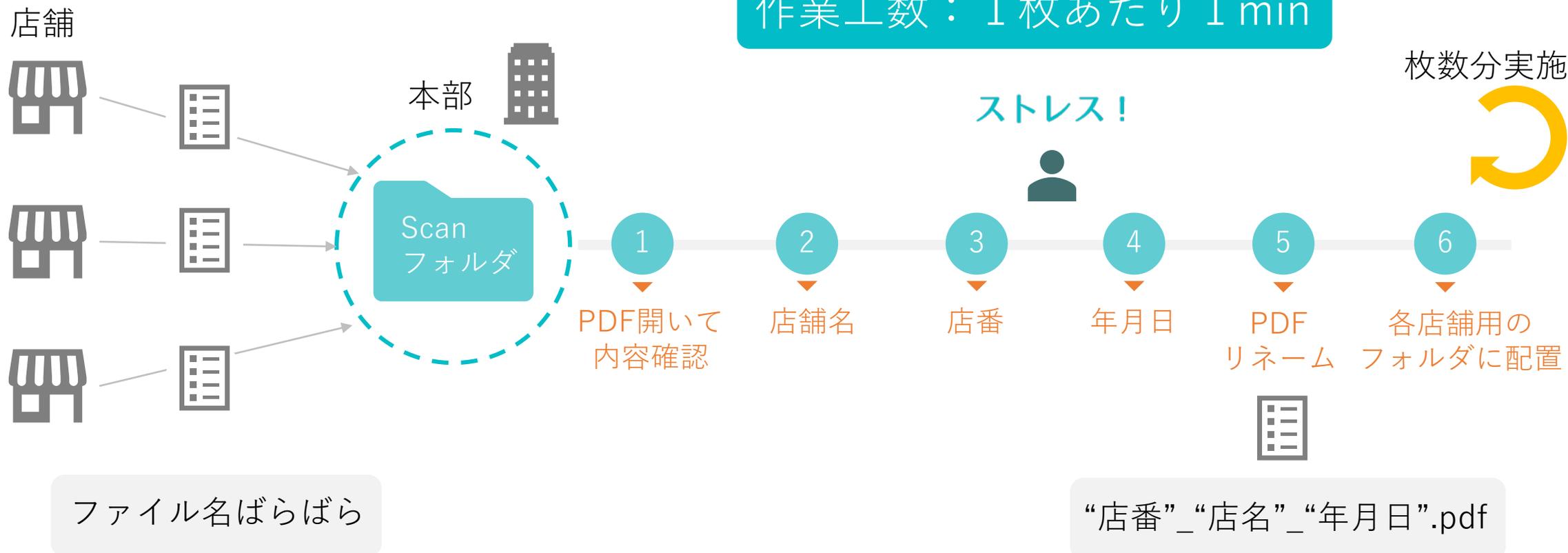


リネームしたPDFは店舗別に作られたフォルダに保存する

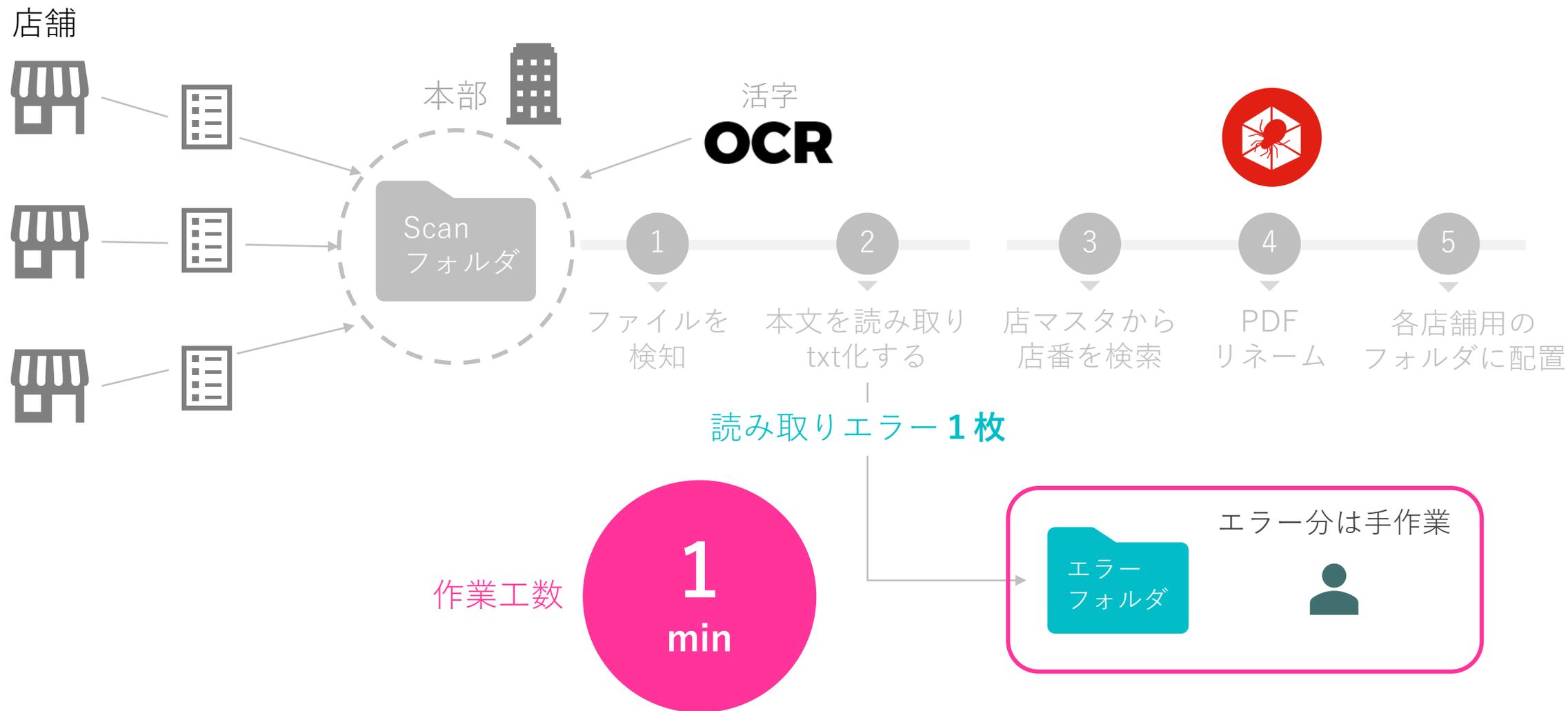


この作業は専任の担当者はおらず、本部の社員が片手間に実施しており全員にとって「やりたくない」「面倒くさい」作業である

Before



After 18枚を一斉に処理



18
min

1
min

ファイルが来たら勝手に処理してくれる！

読み取りエラーになっているところだけ確認すればOK！
これなら片手間でもやれる！

DataSpider

もっと色々な業務で使いたい。

実証実験は大成功！

本格運用に乗せるべく準備中！

本日お伝えしたかったこと
(おさらい)



これができれば8割うまくいく

- Point ① 目的・ビジョンが明確である
- Point ② その達成はみんなにとってのメリットである
- Point ③ 完全自動化を目指さない割り切りと処理の分業



Thank
You!!

すてきな自動化ライフを！