

Operations Orchestration



京セラコミュニケーションシステム株式会社

1995年に京セラ株式会社の情報システム部門が独立して設立されました。「ICT」「通信エンジニアリング」「環境エネルギーエンジニアリング」「経営コンサルティング」の4つの事業フィールドを持ち、各事業のシナジーを活かしたコミュニケーションの仕組み創りで、企業の課題解決と社会の成長・発展に貢献します。

本社：京都府京都市伏見区竹田鳥羽殿町6
(京セラ本社ビル内)
設立：1995年9月22日
資本金：29億8,594万6,900円
従業員数：(連結) 3,074名 (2018年3月末現在)
URL：<https://www.kccs.co.jp/>

(取材日：2018年11月)

POINT

業務自動化により
作業時間の80%削減に成功

1

自動化に向けた取り組みの
過程で業務プロセス自体の
削減や改善を実現

2

自動化することで創出できた
時間を利用して、他業務の
自動化や改善活動の支援を実施

3

自動化で作業時間を80%削減！ ルーチンワークからの解放による 業務改善の加速

京セラコミュニケーションシステムでは、社内の業務改善と業務効率化の取り組みの一環として、Operations Orchestrationを導入し、主にコマンド実行で構成される作業の自動化を実施しました。その結果、作業時間の80%を削減し、業務の自動化を検討する過程で非効率な作業の統廃合を実現するなど、さまざまな面で業務改善の効果を得ることができました。

課題

- 大量データに数多くのコマンドを組み合わせて実行する毎月の定型作業を人手で行っていたため多くの工数がかかっていた
- 通信会社ごとにドキュメントのレイアウトや項目が異なり、整合性確認に必要な項目の同期作業が人手のため、同期漏れによる手戻りもあった
- 複数のソフトウェアを使ってコマンド実行やExcel作業を行っているため作業の切り分けや見直しが難しく、業務効率化が進まなかった

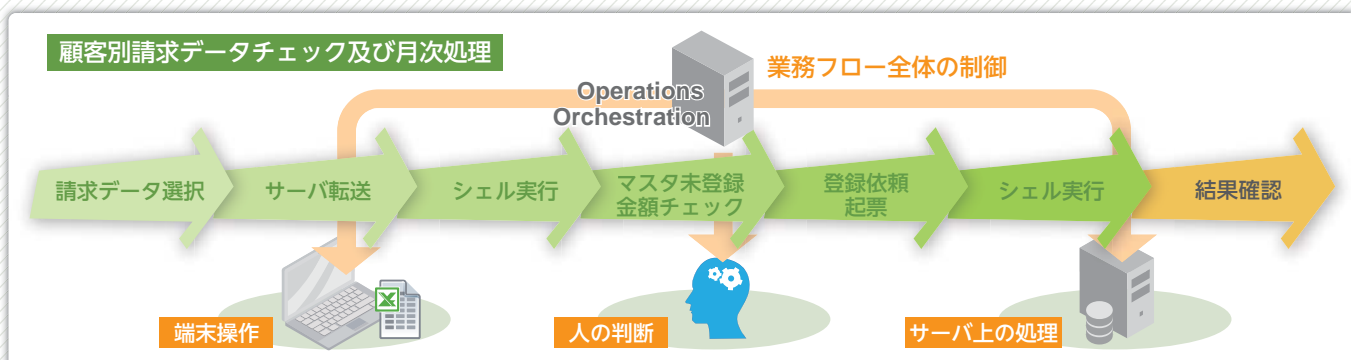
対策

- RBAツール Operations Orchestrationの導入で業務自動化を図る
- 自動化の効果を発揮しやすいよう対象業務および周辺業務の棚卸しと見直しを実施し、ツールの導入効果が得られるように帳票のフォーマットを統一
- Operations Orchestrationにより業務全体を制御し、コマンド実行もExcel操作も一元管理するようにした

効果

- 自動化の対象となった業務にかかる作業時間を80%削減することに成功
- 業務自動化検討の過程で無駄な作業の整理や統廃合を実施、業務改善をさらに促進
- 自動化の実現で創出した時間を他業務の自動化の検討や支援に充てられるようになった

自動化した業務の流れ



Operations Orchestration

IT技術を生かした業務自動化を進める KCCS

京セラコミュニケーションシステム(KCCS)は、1995年に京セラの情報システム部門が独立して設立されたSI企業。ICTソリューション全般に加え、通信インフラ事業や再生エネルギー事業、京セラ独自の経営管理手法である「アメンバー経営」をベースにした経営コンサルティングなど、広範なビジネスを展開しています。近年ではAIを活用した画像認識ソリューション事業やIoTネットワークサービス「Sigfox」など、先進技術を活用したソリューションにも力を入れています。

加えて同社内では現在、ホワイトカラーの業務効率向上を目的に、AIをはじめとする各種IT技術を活用した業務自動化に取り組んでいます。社内の様々な部門・グループで取り組みが進められる中、同社が提供する一括請求サービス「グリーンネット」の担当部門でも業務の自動化が進められています。グリーンネットサービス部 システムサービス課責任者松田一道氏は次のように説明します。



松田一道氏

松田氏 グリーンネットは、お客様が契約している複数の通信サービスの納付処理を当社が一括代行することで、支払事務作業の大幅な効率化を実現するサービスです。このサービスは複数の業務プロセスによって構成されていますが、その中でも「お客様へ提供するための請求データ集計・加工処理」が最も自動化の効果がしやすいと判断しました。

この業務では、通信事業者から送られてきた請求データを集計・加工し、最終的に顧客別に1枚の請求書にまとめます。毎月約1,200のデータを対象に56パターンのコマンドを組み合わせて加工し、さらに約800の実行結果ファイルを目視でチェックするなど、多くの人手作業が発生していました。しかもその多くは決まりきったルールに基づいた繰り返し作業であるため、作業自動化による効果が見込まれました。

Operations Orchestrationによる 業務自動化を目指す

同社は早速、業務自動化のためのツール選定に入りました。自動化の対象となった業務はコマンド実行

を多く含んでいたため、コマンド実行の自動化に適したRun Book Automation(RBA)ツールを採用することにしました。そこで主要なRBAツールを幾つか比較検討した結果、同社が最終的に選定したのが、アシストが提案した「Operations Orchestration」でした。

松田氏 業務テンプレートが充実している点や、業務フローの設計書が自動生成できる機能などを高く評価しましたが、導入しやすい価格の安さも魅力でした。既存の運用業務に対しては、会社としてもなかなか高額な予算が下りにくいので、極力低コストで結果を出す必要がありました。また、導入を担当するメンバーに開発の経験がなかったのですが、プログラミングのスキルがなくてもスムーズに業務フローを作成していくことができました。長年お付き合いのあるアシストからも、手厚くフォローしていただけたのではないかと考えました。

こうしてKCCSはOperations Orchestrationの導入を正式に決定しました。試使用期間を経て、2017年4月より本格導入作業を始めましたが、その過程では様々な工夫を凝らしたといいます。実際に作業を担当した同社 グリーンネットサービス部 システムサービス課 村山隼氏は次のように述べます。

村山氏 当初は既存業務をそのままOperations Orchestrationの業務フローに置き換えようとしたが、想定以上にフローの数が多くなってしまったため、途中から既存業務の見直しを行い、非効率な作業をなくし、類似の業務を統合するなどしてフロー化する業務の数を大幅に削りました。また業務全体はOperations Orchestrationで管理するようにしましたが、業務の特性によっては既存のExcelマクロやシェルスクリプトなどを流用する形で“適材適所”の自動化を目指しました。



村山隼氏

作業時間の80%削減と作業工程の75%削減、転記ミス0件を達成

Operations Orchestrationを使ったグリーンネット請求業務自動化の仕組みは、2017年12月より本格稼働を開始しました。その効果は早々に現れ、それまで毎月約34時間かかっていた作業が、

Operations Orchestration導入後は約6時間にまで短縮され、約80%の作業時間削減を達成しました。またOperations Orchestration導入に合わせて作業工程の統廃合を行った結果、それまで31あった工程を8工程にまで減らすことができました。

さらに、これまで人手で行ってきたデータの転記作業をすべて自動化したことにより、わずかながら発生していた転記ミスを完全に撲滅できました。

松田氏によれば、Operations Orchestrationの導入によって、当初は想定していなかった思わぬ効果も得られたといいます。

松田氏 これまで現場では、「前任者から引き継いだまま、特にその必要性について深く考えることなく行ってきた」という業務が多かったのですが、今回の自動化の取り組みを機に業務を棚卸した結果、非効率な業務をかなり整理できました。また作業内容も極力シンプル化したので、業務の引き継ぎに要する時間もかなり短縮できるようになりました。Operations Orchestration導入の過程でこうした業務改善の効果が得られたことは、思わぬ収穫でした。

ルーチンワークだけでなく、自動化の ナレッジを活用した更なる業務改善へ

こうした効果を受けて、松田氏らは現在、他の業務へのOperations Orchestrationの適用を検討しています。既に一部の業務に対してOperations Orchestrationを導入し、人手作業を自動化する取り組みを進めているといいます。

また、既に自動化を実現した業務の担当者は、ゆくゆくは業務自動化によって創出された時間を活用して他の業務の自動化を支援できるよう、現在準備を進めているといいます。Operations Orchestrationを使った業務自動化の細かなノウハウは日々蓄積されており、今後は「自動化の達成」と「自動化によって手が空いた人員が、他業務の自動化を支援」というプロセスを回していくことで、より広範な業務自動化の実現に寄与していきたいと松田氏は抱負を述べます。

松田氏 これまでルーチンワークばかり行ってきたメンバーも、業務改善活動に積極的に取り組めるようになり、仕事に対するモチベーションが向上しています。こうした取り組みをさらに拡大していくうえでも、アシストの手厚いサポートには今後とも大いに期待したいと思います。

お問い合わせは **株式会社アシスト**

URL <http://www.ashisuto.co.jp/prod/oo/> E-Mail sk_info@ashisuto.co.jp

東京 〒102-8109 東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル	TEL: 03-5276-5565	大阪 〒530-0011 大阪市北区大深町4-20 グランフロント大阪タワーA 13F	TEL: 06-6373-7113
札幌 〒060-0003 札幌市中央区北3条西4-1-1 日本生命札幌ビル 13F	TEL: 011-281-1161	広島 〒730-0011 広島市中区基町12-3 COI広島紙屋町ビル 3F	TEL: 050-3816-0974
仙台 〒980-0013 仙台市青葉区花京院1-1-20 花京院スクエア 19F	TEL: 050-3816-0970	福岡 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-6-1 九軌筑紫通ビル 9F	TEL: 092-481-7156
名古屋 〒460-0003 名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ 4F	TEL: 052-232-8211	沖縄 〒900-0014 那覇市松尾1-10-24 ホークシティ那覇ビル4F	TEL: 050-3816-0976
金沢 〒920-0853 金沢市本町2-15-1 ポルテ金沢 8F	TEL: 050-3816-0972		

※本事例は取材時の内容に基づくものです。 ※製品内容は、予告なく変更される場合があります。 ※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。 MF-007DEC18