

Unified Functional Testing



株式会社アシスト 経営企画本部 人事管理課

アシストは、お客様に「ITソリューション」と「ソフトウェア・サポート」を提供する「パッケージ・インテグレーター」です。商品やサービスの提供を通じて、人々や社会の役に立つ会社になることがアシストの使命です。

本社：東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
設立：1972年3月
従業員数：1,160名（2019年4月現在）※グループ会社含む
URL：https://www.ashisuto.co.jp/

（取材日：2019年8月）

POINT

1 半年間で20体の業務実行ロボットを作成し、業務時間を約370時間/年削減することに成功

2 ミスが許されない勤怠管理業務を、UFTにより安定して自動実行することで、ヒューマンエラーを防止

3 業務自動化がモチベーション向上につながり、人事管理部門のさらなる価値訴求に向けた活動へ

導入から半年で370時間の業務時間削減！ RPAツールUFT導入により、 新しい価値を創造する「攻めの人事」を実現

勤怠システムからのデータ抽出・加工や、勤務時間のチェックといった労務管理業務を、Unified Functional Testing（以下、UFT）を導入し自動化しました。その結果、導入から半年で年間約370時間の業務時間を削減できる見通しとなり、様々な業務改善と、新しい価値を生み出す業務提案ができるようになりました。

課題

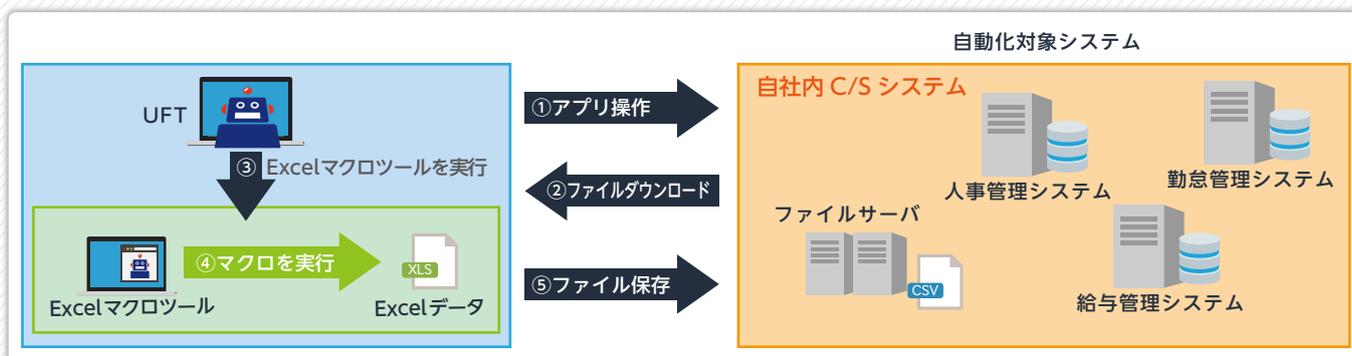
- 勤怠管理システムからのデータ出力や加工などのルーチン業務に工数がかかり、業務改善や新しい取り組みの検討といった、企画・提案業務に時間を割けなかった
- ルーチン業務は単純作業の繰り返しだが、労務データという機密情報を取り扱うためミスが許されず、二人以上でデータをチェックする工数もかかっていた

対策

- C/Sシステムとの親和性が高く、オブジェクト認識が可能なRPAツールとしてUFTを導入
- 導入後半年で20体ものUFTの自動実行用ロボットを作成し、ルーチン業務を自動化。人の手を介さずミスが発生しない業務環境を整備
- 人事管理部門内への展開を見越して、ロボット作成やRPA推進のための社内ナレッジを蓄積

効果

- 安定して止まらないロボットによるルーチン業務の自動化で、導入後半年で約370時間/年の業務時間削減とヒューマンエラー防止を実現
- 業務改善や新しい取り組みの提案など、人事管理部門の新しい価値を創出する「クリエイティブな業務」に時間を割くことができるようになった



Unified Functional Testing

ルーチン業務からクリエイティブな業務への転換に向け、RPAツールの導入を検討

アシスト経営企画本部 人事管理課は、給与賞与処理、社会保険処理など、社員の労働条件管理や労働環境の整備を担っています。社員一人一人に対して、公平で迅速なサービス提供を目指していると、株式会社アシスト 経営企画本部 人事管理課 川口 琢央は説明します。また、本来人事管理部門が取り組むべきことは、社員のニーズや「働き方改革」などの社会的背景に合わせ、安心して働くための積極的な制度の見直しや、人事データを活用した経営戦略サポート、各種申請など社員が行う手続きの改善だと言います。

川口 改善や改革のための企画提案に取り組みたくても、社員の増加や制度改正に伴いルーチン業務は増える一方で、常に人員は不足した状態でした。ルーチン業務を自動化すれば、本来取り組むべき業務に集中できるので、自分たちが持つ知見やデータを活かして積極的に改革を進める、「攻めの人事」を実現できると考えていました。

そのような中、アシストの経営企画部門全体の中でRPA(業務自動化)の適用を検討するチームが発足し、川口も人事管理課から参加することになりました。

UFTにより、確実に安定したルーチン業務のRPA化が実現

経営企画部門のRPA検討チームにより、既に市場で著名だったツールと、アシストで取り扱っているUnified Functional Testing(以下、UFT)を対象に、RPA適用の検討作業を実施することになりました。検討を進めたところ、まず人事管理課の業務がRPA適用によるコストメリットが出やすいことが判明。人事管理課で利用していたC/Sシステムのアプリケーションで製品検証を行ったところ、他社RPAツールでは画像認識しかできず、ロボットの動きは不安定でした。一方UFTはオブジェクト認識をベースとしているため、確実に安定した自動化ができたと言います。その点が評価され、UFTの採用が決定しました。

川口 当時検証をした他社RPAツールは、Internet Explorerの操作以外は画像認識のみだったので、「昨日動いたロボットが今日動かない」といったようなケースもありました。私たちの取り扱うデータは機密性が高いため、UFTの安定した動作は、機能面での大きな採用ポイントになりました。また、実行された処理の画面ショットを自動的にエビデンスとして取得する機能もあり、安定性だけでなく信頼性にも優れているという点が他製品との大きな違いでした。機能以外のポイントですが、私たちはユーザー部門なのでツールを取り扱



川口 琢央

う上ではサポートセンターへの問い合わせが不可欠でした。UFTはアシストで取り扱いをしているので、社内のサポートセンターには何度も問い合わせをしました。UFTを取り扱って20年以上ということもあり、既に蓄積されていた膨大なナレッジを基に、スピーディーに課題を解決してくれました。また、他社事例も踏まえた効率的な使い方も提案してくれたので、スムーズにロボットの作成が進みました。

このように、企業がRPAを実践する中で重要なポイントは、各部門やサポートセンターとの連携が取れた「体制」作りだと語ります。

川口 業務のことを一番理解し、自動化した際の業務イメージも明確に持っているのはユーザー部門です。そのユーザー部門が主体となって、情報システム部門やサポートセンターと連携の取れた体制を整えることが重要だと思います。運用を開始した後は軽微なエラーへの対応も含めて、ユーザー部門で基本的なことは対応できることが理想だと思っています。

6時間の作業が30分まで時間短縮 UFTによるRPA化の効果を実感

具体的に、給与、勤怠に関する業務の自動化を進めたところ、特にRPA適用の効果が高い業務は勤怠データ管理業務だったと言います。

川口 今までは、勤怠システムから必要なデータを抽出し、Excelを手動で加工後、完成したExcelファイルをメールで各所に送付するといった作業を約6時間かけて行っていました。現在はExcelファイルを完成させるまでの作業全てをUFTで自動化しているため、私はExcelファイルを添付してメールを送る作業だけを行っています。時間にして約30分弱にまで短縮されました。現時点では自分のルーチン業務はほぼRPAを適用し、クリエイティブな業務に徐々にシフトチェンジできていると実感しています。

また、自動化を進める中で気づいた重要なポイントとして、「適材適所のツール活用」が挙げられます。

川口 実は、Excelの加工作業はUFTとは別に専用のツールを利用しています。いま市場に出ているRPAツールでは、人事部門で行うような複雑なExcel処理を自動化することは難しいと思います。そこで、Excel加工は専用のツールに任せ、UFTでそのツールを制御することで、一連の処理を自動化することにしました。

無理に一つのRPAツールで全てを自動化しようとせず、要件に合わせて最適なツールを選択することが重要だと思います。

こうしたUFTによる効果を、具体的に数値化して報告したことで、上長は自動化への取り組みを積極的に進めてくれるようになり、他部署への展開も視野に入ってきました。

「攻めの人事」への変革のため、人にしかできない業務へチーム全体をシフトチェンジ

RPA導入にあたり、チームメンバーへの展開に向けてナレッジを蓄積することは特に意識して行っているといます。現在は、細かい業務選定は行わずにチームメンバーの業務をRPA化している段階です。そこで蓄積したノウハウを今後チーム内で共有し、費用対効果を考慮した上でRPA化に向く業務の選定を進行中です。

川口 まずは、今ある業務をUFTでRPA化していますが、自分の業務だけでなくチーム全体に展開できれば、さらに大きな効果が出せるだろうと確信しています。ただ、年1回しか行わない処理のために工数をかけて自動化しても意味がないので、ノウハウが蓄積された後は、自動化の効果が大きい業務に絞り込んでいきます。勤怠データ管理業務で6時間の作業が30分に短縮されたように、自動化によるメリットの理解が広まれば、よりRPA化が進んでいきます。早くチームメンバーに効果を実感してもらい、スキルトランスファーを行いたいです。そうすれば、チーム全体で、改善や改革の企画提案といった人にしかできない業務に集中できると考えています。

今まではルーチン業務が大半を占めており、人事管理部門から何かをアピールするような機会はほとんどありませんでした。UFTによるRPA化により、今後は自分たちから新しい何かを積極的に発信する「攻めの人事」に変革するチャンスが生まれたと感じている、と言います。

川口 一通りの業務をRPA化できたら、様々な人事データを分析して、経営戦略を実現するために私たち人事部門に何ができるか、何をすべきかを考えて提案していきたいです。現在はその元データをロボットで収集している段階です。そう考えると、「攻めの人事」を実現する目的に対して、まだまだスタート地点にも立てていないですね。

2020年には、年間500時間の業務時間を削減することを目指し、UFTを他部署へも展開し、さらなる業務改善を推進していくと熱く語っています。