



2020年2月26日

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部

## RPAとBPMによる 「埼玉ロボットオペレーションセンタ(SROC)」を構築

### ～年間12万時間の効率化とロボットの遠隔統制による無人化を実現～

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(取締役 事業部長 榊原 明、以下「NTT東日本 埼玉事業部」)は、業務のRPAシナリオ(以下、ロボット<sup>※1</sup>)化とともにロボットを一元的に実行する埼玉ロボットオペレーションセンタ(以下、SROC)を構築し、2020年2月より本格運用を開始しました。

本格運用開始にあたっては、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・イントラマート(代表取締役社長 中山 義人、以下「イントラマート社」)のBPM<sup>※2</sup>／ワークフローツール「intra-mart<sup>®</sup>」<sup>※3</sup>を導入し、遠隔からのロボットの一括操作や監視等の仕組みを実現し、ロボット化・一元的運用とあわせて、従来人手により実施していた年間約12万時間の作業を削減しました。

#### 1.経緯

NTT東日本 埼玉事業部では、経営効率化に向けて回線開通業務の生産性向上の取り組み<sup>※4</sup>に着手し、主要業務の標準化、RPA化等を実施しました。また、RPA運用技術者及び端末等リソースの有効活用、セキュリティコストの縮減等を旨とし、ロボットの運用・維持管理を一元的に実施するオペレーションセンタを2019年6月に構築し、トライアル運用を開始しました。

しかしながら、オペレーションセンタで運用するロボット及びそれらを実行する端末数の増加とともに、ロボットのオペレーションにかかる作業(多数のロボットの起動やエラー監視、完了確認、ツール動作後の結果共有等)も増加し、この効率化が新たな課題となりました。

#### 2. 取り組み概要

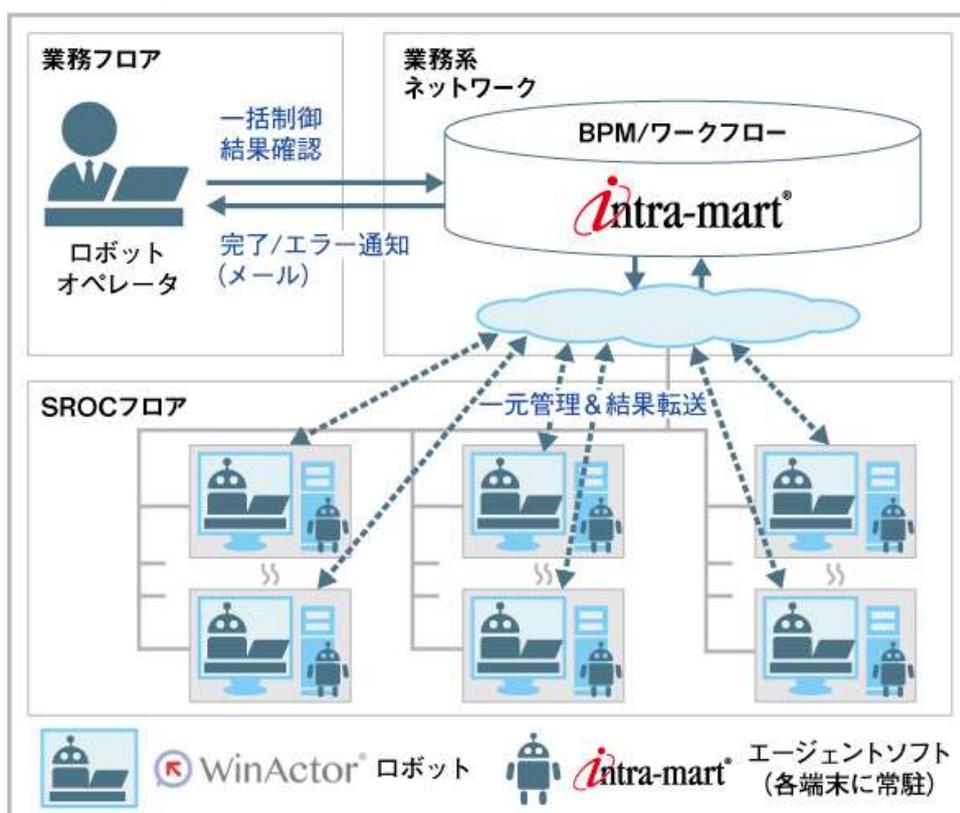
この課題解決のため、業務プロセスの効率化・自動化に強みを持つイントラマート社と協業、「WinActor<sup>®</sup>」<sup>※5</sup>により作成されたRPAシナリオとの連携が可能な同社のBPM／ワークフローツールである「intra-mart<sup>®</sup>」を導入することにより、

- ・BPM基盤を活用した多数のロボットの遠隔実行制御
- ・エラー発生時や動作完了時におけるメール通知

- ・ロボットが作成するアウトプットファイルの複数の遠隔拠点への共有
- ・複数端末においてシナリオの修正が発生した際の一齐更新

が可能となり、オペレーションセンタの無人化と大幅な運用効率化を実現しました。多数のロボットを遠隔で効率的に運用することが可能になったことから、2020年2月よりSROCの本格運用を開始し、NTT東日本 埼玉事業部のエリアだけでなく東日本エリア全域の一部ロボットまで運用を拡大しました。その結果、回線開通業務に関する主要業務のロボット化とその一元的な運用(SROC)とあわせて、従来人手により行っていた年間約12万時間の作業の削減が可能となりました。

「intra-mart®」を利用したロボットオペレーション(イメージ)



### 3. 今後の展望

今後は、オペレーションセンタ及びその一元的運用／監視／維持管理のノウハウを蓄積するとともに、「intra-mart®」のBPM機能を活用して各ロボットの実行プロセスをつなぎ、業務プロセス全体の最適化と自動化を図ることで、更なる業務の効率化を目指します。

また、業務の効率化・自動化は自治体・企業等のお客さまに共通する課題であることから、蓄積されたノウハウを活用し、ソリューションとしてお客さまへ積極的にご提案をまいります。

<本件に関するイントラマート社のプレスリリースはこちら>

<https://www.intra-mart.jp/topics/2020/006298.html>

※1 ロボット

NTTグループで開発・利用されてきたRPAソリューションである「WinActor®」により作成した、端末上で動作するソフトウェアロボット

※2 BPM <Business Process Management>

業務の流れ(ビジネスプロセス)を把握・分析し、継続的に改善・最適化していく取り組み

※3 intra-mart®

ワークフローなどのコンポーネント群を組み合わせることで短納期かつ低コストで構築できるWebシステム構築基盤(フレームワーク)であり、6,800社を超えるお客さまに採用  
(intra-mart®はイントラマート社の登録商標です)

※4 回線開通業務の生産性向上の取り組み

NTTの研究所が保有する業務の可視化・ルール化に基づく業務分析ノウハウを活用して実施

※5 WinActor®

NTTの研究所で研究開発された技術をベースに、NTT アドバンステクノロジー株式会社が商品化した純国産RPAツールであり、現在 4,500社を超える企業に導入  
(WinActor®は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です)