

2019年5月14日

東日本電信電話株式会社 千葉事業部

デジタルトランスフォーメーション（DX）※1の推進により定型業務の効率化を実現

～地域活性化に向けた取り組みを強化～

東日本電信電話株式会社 千葉事業部（千葉事業部長：池田 敬、以下「NTT 東日本」）は、定型業務の抜本的効率化による現場業務へのリソースシフトを目指し、RPA ソフトウェアの導入により業務の効率化に取り組み、**約 20,000 時間**の稼働削減を実現しました。

※1「DX」情報技術が社会のあらゆる領域に浸透することによってもたらされる変革

1. 経緯

NTT 東日本千葉事業部では、定型事務作業の RPA 化による現場業務の生産性向上と現場支援機能の強化を目指し、2018 年 3 月より RPA 導入チームを立ち上げ、事業部内のプロセスが標準化されているデータ加工業務や入力業務の RPA による業務の効率化を開始しました。

2. 取り組み概要

定型的な事務作業量の多い部門の業務従事者や RPA 導入チームが中心となり、業務の「見える化」や業務プロセスの「標準化」により RPA 化対象業務を選定し、自社開発の RPA ソフトウェア「UMS」や NTT グループの RPA ソフトウェア「WinActor®」※2を用いて業務の自動化に取り組みました。

定型業務の一部プロセスへの導入からスタートし、Access や Excel 等ツールとの組み合わせ、社内業務システムへの導入と、段階的にその取り組みを拡大しました。

また、社内の普及に向け RPA 化の優良事例共有の場として「RPA コンテスト」の開催や、社内勉強会を開催し、社員への RPA の利用促進を図りました。

その結果、**昨年度 1 年間で 158 業務に RPA を導入し、約 20,000 時間の稼働削減を実現**しました。

※2「WinActor®」は NTT アクセスサービスシステム研究所で研究開発された技術をベースに、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社（本社：神奈川県川崎市、代表取締役社長：木村 丈治）が商品化した純国産 RPA ツールです。

3. RPA化実施業務

- ・ [営業系業務] オーダー投入、帳票作成、販売進捗状況集計 等
- ・ [設備系業務] 工事データ取消処理、設備データ入力、工事状況の進捗状況更新 等
- ・ [企画・総務系業務] 勤務管理業務、データ集計 等

4. 今後の展望

今年度は、更に広い視野で業務を見つめ直し、RPA に加え AI-OCR による紙業務のデジタル化および自動化や、AI を活用した業務効率化と働き方改革に取り組むとともに、社内で培った RPA の導入ノウハウを活かしお客様に対する DX 導入支援や地域の課題解決等に関わる取り組みを強化し、ICT ソリューション企業として地域の成長と活性化につながる事業活動を展開して参ります。