

JTB、
「4つのフェーズ」によるRPA導入で
約40,000時間の削減に成功
社内の「アールピーエイター」が
DXに向けた業務改革を牽引



感動のそばに、いつも。



組織の概要

JTBグループを統括する事業持株会社である株式会社JTB。JTBグループは「ジャパン・ツーリスト・ビューロー」として1912年に創立し、1963年に日本交通公社として設立されました。2021年4月に中期経営計画「『新』交流創造ビジョン」の実現に向け、新たな事業戦略の3つの柱である「ツーリズム」・「エリアソリューション」・「ビジネスソリューション」を推進するために組織の再編を行い、新たなグループ経営体制をスタートします。

課題 顧客目線に立った「JTBならではの価値」提供に向けDXを推進

JTBグループでは、法人分野でのMICE (Meeting, Incentive tour, Convention, Exhibition)の頭文字をとった造語)や地域交流ビジネス、個人分野でのオーダーメイド型商品の販売など、総合旅行業からソリューション提供型のビジネスモデルへ転換しようとしています。

そのために、デジタル技術を活用し、ビジネスモデルや働き方を変革するDX(デジタルトランスフォーメーション)にも積極的に取り組んでいます。たとえば、国内旅行商品では、目的地の宿泊施設との間でプランや料金交渉を行い、移動手段である飛行機や新幹線の手配や交渉、滞在中の交通機関の交渉や、旅行先でのアクティビティや追加の旅行素材の交渉を行い、価格決定を経て商品化されます。出発地と目的地の組み合わせは全国にわたり、これまでは全国の組織で、商品企画に必要なすべての機能を備えていたことから、業務フローを標準化し、RPAを使って自動化し生産性を高めていくことになったのです。

ソリューション

管理者負荷を軽減する「開発、運用のしやすさ」と処理スピードの早さが決め手

2017年から、国内外のRPAツールについて情報収集を開始し、当初は、導入実績が豊富な国産ツールと、国内外で導入実績のある海外製ツールを導入しました。その後、ツールの習熟につとめ、2018年にはソフトウェアロボットの開発を拡大する段階に入りましたが、適用業務の範囲を増やし、開発を内製化していくには、「管理面と開発スキルに課題があった」と当摩牧子氏は話します。

メリット

約 100 ロボット

稼働中のロボット数

約 40,000 時間

削減時間

3/5 部門

導入済みの部門の割合

自動化されたプロセス

- ・ 基幹業務システムなどへの登録業務
- ・ 分析・交渉用データ抽出
- ・ 増売用販促物作成など

業界

- ・ 旅行業

「管理者の負荷軽減につながる開発、運用のしやすさに加え、処理時間を計測、比較したところ Automation Anywhere が一番早かったことが決め手となりました」



株式会社JTB
当摩 牧子 氏

社内でRPAの利用が拡大していくと、開発者と運用者が別のケースが増えます。デスクトップ型ツールの場合、開発者が開発したロボットが実行者のパソコンに1台1台インストールされ実行者のパソコンで管理されます。このためシナリオ修正などが発生した場合、実行者のパソコンにインストールしたロボットをそのつど修正しなければなりません。こうした管理面の工数や、野良ロボットのリスクなどの課題、ロボットを内製するスキルの課題などからクライアント・サーバー型のRPAツールを検討しました。

いくつかのRPAツールの中から、プログラムを開発できない人も、1時間程度のレクチャーで開発が可能であることに加え、同じシナリオを部品化することで重複する開発を減らし、修正コストも低減できる「開発、運用のしやすさ」や、「処理スピードの早さ」が決め手となり「Automation Anywhere Enterprise」が採用されました。

詳細

4つのフェーズでRPA導入を進め、RPAに前向きな「アールピーエイター」が業務改革を牽引

RPAの展開・推進の取り組みは、4つのフェーズで行われました。第1フェーズでは、「宿泊仕入れ」業務など「効果が大きく、開発の難易度が高い」業務をターゲットに導入を進め、拠点によっては、残業時間が対前年比で60%削減される効果を得ました。第2フェーズは、「開発難易度が小さく、コスト効果も小さい」業務が対象に社内の開発スキルアップを図り、第3フェーズでは、第2フェーズよりも難しい開発の内製にチャレンジし、RPA専属チームとして、社内横断のCoE (Center Of Excellence) を立ち上げ、社内の開発メンバーのスキルを最大限引き上げました。そして、第4フェーズではアンケートなどで社内業務のボトルネックを把握し、その解消に社内プロジェクトチームを組成しました。RPAを活用した改革に前向きなメンバーを「アールピーエイター」と名づけ、社員に向けてRPAを身近な存在に感じてもらう工夫もしました。

結果 稼働時間6000時間の目標に向け、改革の取り組みを進める

これら4つのフェーズの取り組みによって、社内の5部門のうち3部門が導入済みで、約100のロボットが稼働中です。2020年度には、KPIとして定めた年間のRPA稼働時間4000時間を突破し、新たな目標である6000時間稼働へ向け、着々と取り組みを進めているところです。

RPAによる自動化が進んだことで、実務担当者からは、「延々と続く単純作業や登録ミス(漏れ)のリスクが一気に解決でき、大変重宝している」「手作業だと実現不可能な作業も、ロボットだと実現できる」「虚しい繰り返し作業や処理待ち時間をロボに任せることができてストレスがなくなった」などの声が聞かれています。

今後

実行PCのクラウド管理によって、ロボットのさらなる安定稼働を実現したい

今後はさらにRPA実行者が増えていくことが考えられます。オンプレミスで運用してきたサーバーのクラウドへの移行に向けた準備が進んでおり、クライアントPCについてもVDI (仮想デスクトップ) などのテクノロジーを用いて、クラウドで集中管理することで、機種依存の問題を解消し、ロボットの安定稼働を実現したいということです。VDIは情報漏えいなどのセキュリティリスクの軽減や、働き方改革の観点でも必要となってくることから、会社の方針と足並みを合わせて進めていきたいとのことです。

Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォースプラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

デモをご希望の場合は、下記メールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  <https://www.automationanywhere.com/jp>

 @AutomationAnwJP

 www.facebook.com/AutomationAnywhJP

 contact_japan@automationanywhere.com

無断複写・転載を禁じます。特に、Automation Anywhere、Automation Anywhereのロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Bot は、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本書に記載されるその他の製品名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標です。

2021年3月バージョン1

