

# メルボルン大学が Automation Anywhere で年間 10,000 時間を節約



## 組織のプロフィール

メルボルン大学は、オーストラリアで最も古く、最も評判の高い第三次機関の1つです。メルボルンの中心部に位置し、大学のメインキャンパスには、法律、ビジネス、芸術、メディア、経済、工学の学部があり、約5万人の学生が学んでいます。メルボルン大学は主要な機関や研究センターと提携しており、世界のトップ50大学として認識されています。

## 課題

入学審査は大学の最も重要なプロセスの1つであるにもかかわらず、メルボルン大学の入学審査チームはバックエンド承認プロセスのデータ入力を手作業で行っており、非常に手間と時間がかかっていました。個々の学生の添付ファイルのダウンロードと結果の統合作業が原因で、入学希望者への可否通知の連絡が遅れ、スタッフが合否判定プロセスに付加価値を与える際のボトルネックになっていました。

入学願書は、多くの場合、学生と大学の間の最初のタッチポイントであるため、カスタマーエクスペリエンスを向上させながら、重複や遅延を削減し、増え続ける入学願書を入学審査部門が管理できるようにするソリューションを探すために、メルボルン大学はサービス向上大学サービスチームを結成しました。

## ソリューション

メルボルン大学は、ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) 技術を導入することで、学生の入学審査、教職員管理、サプライヤー追跡などにおける手作業を削減し、さまざまな管理プロセスを自動化しました。メルボルン大学はソフトウェア Bot を導入して新しい入学願書のすべてのデータと添付ファイルの入力を自動化し、他の部門のスタッフにも自動化機能を徐々に拡張しました。これにより、メルボルン大学は重要なビジネスプロセスの効率を上げ、スタッフの信頼関係を高め、教員と学生のカスタマーエクスペリエンスを向上させることができました。

## メリット

22

自動化されたプロセスの数

97%

サプライヤーの詳細を処理する際のスループット

10<sup>K</sup>

年間の労働時間の節約

自動化されたプロセスの数

- 入学審査
- データ入力
- 財務管理

業界  
教育

「自動化によって 22 の  
繰り返しプロセスが自  
動化され、教職員は付  
加価値のある作業に専  
念できるようになりま  
した。」

—ブレンダン・  
スノーデン

メルボルン大学  
サービス向上担当  
アソシエイトディレクター

## ストーリーの詳細

メルボルン大学は、財務部門内の基本的だが時間のかかる請求書処理とサプライヤー記録を最初の自動化の対象に決めました。サービス向上大学サービスチームは、概念実証によりその有効性を確認した後、他の部門に自動化機能を複製して拡大することを検討しました。

学生の入学審査は、どの大学にとっても最も重要なプロセスの1つです。このサービスが効率的で正確であることを保証することは、大学の全体的な顧客満足度にとって不可欠です。入学希望者のために入願プロセスの質と簡便性を向上させるために、メルボルン大学はオートメーション・エンジニアと協力して手動のデータ入力を自動化しました。

現在、入学審査チームは、これまでより少ない人数のスタッフでプロセスを管理しつつ、より多くの入学願書进行处理できるようになりました。これにより、チームは入学審査のより複雑な部分に時間をかけることが可能になりました。

メルボルン大学の教職員は、異種システムを管理して入学審査プロセスのギャップを埋めることもできました。スタッフは、RPAを活用することで、多くの Excel スプレッドシートを参照しなくても、評価結果や学生情報、登録情報を評価できるようになりました。これまで数週間かかっていたタスクが数時間で行えるようになりました。

学生の評価結果の管理は時間がかかるため、教員が有意義な学習経験を生み出し、最先端の研究を行うための足かせになっていました。バックエンドのコアプロセスを自動化することにより、教職員は専門分野の研究開発により多くの時間を割くことが可能になり、メルボルン大学とその学生は、産業研究の最先端に立つことが可能になりました。

## 今後の展望

メルボルン大学は、RPA の導入を大学全体に拡大し、サービスを向上させる新しい方法を模索しています。その鍵となるのは、教職員への RPA の円滑な統合を管理するための「RPA チャンピオン」プログラムの創設です。このプログラムは、さまざまな部門で働く教職員のスキルを向上させ、各機能部門が自動化の機会を識別するために必要なスキルを獲得するように設計されています。そうすることによって、メルボルン大学は教職員や学生に新しい学びの機会を提供し、大学が新たな学びの形を引き続き形成するイノベーション文化を推進していきます。

「手間のかかる繰り返し作業を Bot にさせることで作業効率が高まり、既存のスタッフが自分の役割を見直すことが可能になりました。その結果、教職員たちは、最も情熱をもち、能力に長けている分野の仕事をするできるようになりました。」

## ーシブ・チャンドラ

メルボルン大学  
ロボット・プロセス・オートメーション・マネージャ

### オートメーション・エンジニア・ジャパン株式会社

オートメーション・エンジニアは、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。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)

 @AutomationAnwJP

 [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](http://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

 [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

2019年5月、第1版

