

# 全社展開で 年間13万2,000時間の効率化: 成長分野への人員再配置を狙う

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group

 AUTOMATION  
ANYWHERE<sup>®</sup>  
Go be great.

## 組織の概要

1902年創業の第一生命保険は、2010年に株式会社に転換、2016年に持株会社の第一生命ホールディングスを設立。グループ傘下には、第一生命保険、第一フロンティア生命保険、ネオファースト生命保険の国内3生保があります。また積極的な海外展開も図っているのも、第一生命グループの大きな特徴です。

## 課題 IT投資対効果が小さい事務が数多くある個人保険業務

第一生命保険では、2017年にオートメーション・エニウェアのRPAを導入しました。導入を主導したのは、個人保険業務の事務を中長期的に検討・企画する事務企画部です。個人保険業務には「ご加入」「契約管理」「お支払い」を担当する3部署があり、約1,600名の従業員が業務にあたっています。

こうした事務処理は間接業務であるため、投資対効果の観点からIT化を実現しにくい領域です。そのため、手作業による処理が行われ、効率化が遅れている状況でした。そうした中で注目したのがRPAです。

## ソリューション 全社展開を想定して、オートメーション・エニウェアを採用

事務企画部では、2016年10月に複数のRPA製品を比較検討しPoC (Proof of Concept:概念検証)を実施。実際に使えるかを検証しました。その結果採用されたのが、オートメーション・エニウェアのRPAです。

同社では当初から大規模展開を想定していたため、製品選定にあたってはサーバー型であることが必須でした。クライアント型は、管理できないロボットが作られるリスクがあったからです。さらに、プログラミングの知識がなくても簡単にロボットを作成でき、機能面でも優れていたオートメーション・エニウェアのRPAが選ばれました。ただし、2016年当時は日本でRPA市場が立ち上がったばかりだったため、リスク分散の意味で別のRPA製品も導入しました。

## メリット

39<sup>部署</sup> 460<sup>業務</sup> 132,000<sup>時間</sup>

導入した業務

トータル削減時間

約80<sup>人</sup>

成長分野への再配置可能な人数

※数値は、導入した2製品の合算

自動化されたプロセス  
・個人保険業務の加入、支払、契約管理  
・団体保険業務  
・資産運用業務  
・その他、社内各分野

業界  
保険

「当初から大規模展開を想定し、RPAのセンター・オブ・エクセレンス (CoE) 体制を敷き事務企画部がRPAを効果的に運用管理することを考えていました。そのためには、サーバー型であることが必須でした」



— 第一生命保険  
事務企画部 部長  
前泊 圭氏

## 詳細 ルール作り、プレ稼働を経て、39 部署 460 業務に適用

本格的な導入に向けて同社は、入念な準備期間を設けています。POV (Proof of Value: 価値検証) の段階では、実際の効果を求めることよりも、「まず RPA を体感してもらうこと」を主目的としました。

- 2017年1月 : 協力所管の業務を POV レベルで作成
- 2017年4月 : サーバー構築、ロボット開発・運用のルール作り・開発者の育成
- 2017年7月 : 個人保険業務でプレ稼働
- 2017年10月: 団体保険や資産運用などの10 部署でプレ稼働
- 2018年3月 : 最終的に20 部署 87 業務でロボットが稼働

そして、2018 年度から本格的な導入を開始。業務の作業時間、担当者の職位、ロボット作成時間を見積もり、コスト効果を踏まえた案件選定後、ロボットを順次作成し、年度内に 39 部署 460 業務に適用しました。導入した 2 つの RPA 製品のうち、オートメーション・エニウェアの RPA を適用している業務はおよそ 8 割にのぼります。

例えば、前日の営業実績データを基幹システムから読み込んで Excel で加工し、それを関係者用にレポートするといった業務です。従来は基幹システムが稼働する時間に合わせて就業時間前に出勤する必要がありましたが、現在ではロボットが自動的に作業するようになっています。

## 結果 業務効率化を実現し、成長分野等へ人員を再配置

2018 年度に運用を開始したロボットにより、第一生命保険では 13 万 2,000 時間 (累計) の削減効果が得られました。これは人に換算すると約 80 人分に相当します。同社では、中期経営計画で、今後 5 年間に 2,100 名の人員を成長分野へ再配置しようとして計画しています。RPA による業務効率化は、そのための施策の一つであり、オートメーション・エニウェアの RPA の導入による業務時間の削減もその一助となっています。

## 今後の展望 約 3,000 業務の自動化を計画。他のソリューションとの連携も検討

同社では 2020 年度末までに、RPA を約 3,000 業務に適用し、45 万時間の削減効果を目指しています。また今後は、手書きの紙文書を自動的に取り込めるよう AIOCR を導入し、現行の手作業による転記作業を効率化する計画や、分岐や例外処理が多い業務ではルールエンジンと組み合わせるなど、RPA とその他のソリューションを連携させながら業務効率化を推進していく計画です。

「全社にわたる 460 業務で RPA を導入することで、これまでにトータル 13 万 2,000 時間の削減を達成できました。これまで人手に頼っていた作業に RPA を適用することで、人員を成長部門等に再配置することも可能になります」

— 第一生命保険  
事務企画部 部長  
前泊 圭氏

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

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

Automation Anywhere ©2019

2019 年 6 月 バージョン 1

