

## Robotic Process Automation 業務自動化ソリューション

働き方改革を推進した「RPAによる手作業の自動化」  
「使いこなし」までのフォローアップが採用の決め手に

医薬品原料、機能性食品・化粧品原料、食品原料など  
ヘルスケア・ファインケミカルの専門商社であるイワキ株式会社では、  
「Robotic Process Automation 業務自動化ソリューション  
(以下、RPA業務自動化ソリューション)」を導入。  
システム間のデータ連携などを自動化し、  
業務の効率化、省力化を推進しています。



イワキ株式会社

## 課題

顧客ごとに受注プログラムが存在し、  
システム連携操作が煩雑になっていた

エクセルのマクロで省力化しても、  
属人的で全体の効率化につながらなかった

▶ RPA\*で基幹システムへの入力やデータの  
受け渡しを自動化

▶ ロボット開発のルールを定めて標準化を促進

\*RPA: Robotic Process Automation

## 効果

## 背景と課題

多忙な部署で進まない働き方改革  
効率化を妨げる手作業の業務

多くの企業では、残業を少なくして有給休暇の  
取得を奨励するといった働き方改革に取り組ん  
でいます。ヘルスケア・ファインケミカル専門商社  
のイワキ株式会社も例外ではありません。しかし、  
同社の情報システム部は、商社機能として物流も  
管理していることから、働き方改革の実現が困難  
でした。

「情報システム部は15人ですが、物流システム  
を監視するために、日曜日以外年末年始しか休  
みがありません。そのため平日は誰かが代休を取  
るような状況でした。」(川島氏)

同社では月間500万件もの受注があります。  
受注データを迅速に物流部門に伝達して出荷・  
検品データを顧客に通知し、仕入れデータを処  
理します。そのための各システムを監視するのが  
情報システム部の役目です。しかし、これ以上人  
員を増やすことは考えられません。

さらにシステム面でも難しさがありました。同  
社の基幹システムのコアとなる販売管理システム  
では、顧客ごとに個別のプログラムがあり、受注  
プログラムだけでも約200本が稼働し、基幹シス

テム上で数千本のプログラムが走っています。

多くのデータ連携処理は長年プログラムを開  
発し自動化してありました。一方、人手で対応し  
ている業務も残っていました。例えば、化粧品原  
料や健康食品原料などは利益率が高くてもデー  
タ件数が少なく、人手でデータを入力していまし  
た。こうした処理が業務の効率化を妨げていたの  
です。

対策に悩んでいた川島氏がRPAを知ったのは、  
2017年6月のことでした。

「日立ソリューションズがRPA製品の『Automation  
Anywhere』の取り扱いを開始したという記事を見  
て、RPAに興味を持ちました。発表者が旧知の  
人だったので、話を聞きたいと声をかけたのです。  
パソコン操作を自動化するソフトウェアロボット  
のRPAであれば、プログラム開発をしなくても対  
応できるのではと考えました。」(川島氏)

## 選定と導入

RPA導入決定を後押しした信頼性  
運用のポイントは開発の標準化

「RPAならプログラムを開発するまでもない業  
務も、ロボットで自動化できると感じました。同様  
の業務は他部門にもあり、グループ全体で大きな

## Interview



イワキ株式会社  
業務本部  
情報システム部長  
川島 信行 氏



イワキ株式会社  
業務本部 情報システム部  
コアシステム・  
マネージメントグループ  
市川 豊 氏

成果が望めます。勉強のためにスモールスタート  
で始めてみようと考えました。」(川島氏)

背景には、日立ソリューションズとの長年にわたる  
良好な関係もありました。

「付き合いが始まったのは1998年ごろです。メ  
ールサーバーの導入案件がきっかけでした。もっと  
ITを活用したいと考えてシステム子会社を吸収し  
てシステム部門をつくった時期です。それ以来、イン  
フラ系はほぼすべてお願いしています。」(川島氏)

日立ソリューションズであれば「製品を導入するだけでなく、使いこなしまでフォローアップしてくれる」と考えた同社は、2017年10月に「RPA業務自動化ソリューション」の導入を決め、社内で説明会を実施しました。

約10カ月かけて、対象となる業務の洗い出しや費用対効果を議論し、ロボット化していく優先順位と開発担当者を決めていきました。日立ソリューションズからは開発手法や導入の進め方のアドバイスをもらうとともに、RPAに適応できる業務の洗い出しを同社と一緒に行いました。

「洗い出した業務は全部で100業務ほど。管理部門向けや業務センター向けの処理がメインです。定型業務であるWebからの情報収集や請求書の集計処理といった簡単なものから、値引き申請の情報をAS/400 (IBM製オフィスコンピュータ) に登録するというワークフロー処理までありました」(市川氏)

値引き申請の処理は月に400件あり、そのほとんどが月末に集中しますが、プログラム化されていないため、データの打ち込みに相当な時間がかかっていました。これをロボットに置き換えられれば大きなメリットがあります。

製品導入と並行して進めたのが、ロボットの開発手法の標準化です。3人のロボット開発担当者でレビューしながら部内の基準を作成。作成日や作成者名の書き方から始まり、計算が必要な時のエクセルとの連携方法、対象データがない時の通知方法、ロボット作成機能の使用ルールなどが含まれます。

「20年ほど前、エクセルのマクロを使い出したものの、作成した人が異動したり退職したり、エクセルのバージョンが変わったりすると使えなくなりました。便利だからよい、では済まない状況に陥りました。その二の舞は避けられたのです」(川島氏)

同社では、画面操作をスクリーンキャプチャとして記録し、仕様書作成まで行える「Process inVision」という機能も導入しました。

「業務担当者へ業務内容のヒアリングを補完するために導入し、今はマニュアル作成にも活用しています」(市川氏)

## 成果と今後

### 今後の劇的な改善に期待 他部門への適用も推進

「ロボット開発を担当する3人のうち、私以外はプログラミング経験がなくて不安でしたが、部品の組み合わせだけで対応できるところも多く、思ったより難しくありませんでした。ただ、ロボットが止まった時の対応など、動かしてみても改善するといった試行錯誤を繰り返してきました」(市川氏)

同社は試行錯誤しながら、売り上げ情報の集計や電力料金の請求情報をエクセルに転記したり、Webページから市場情報をダウンロードして経営幹部に配信したりといった簡単な業務を対象に、トライアル的に導入を進めてきました。2019年2月、ついに念願の値引き申請処理のロボットが完成し、本格的に稼働し始めました。

「これまではロボットを効率的に開発して動かすことを目標にスモールスタートを心がけてきました。劇的な改善が得られるのはこれからで、今中には十分な効果が表れるはずですが、プログラム開発と手作業以外の選択肢ができたことで、働き方改革を大きく推進できます」(川島氏)

年内に20台のロボット開発を目標とする同社では、日立ソリューションズが提供するロボット開発支援サービスの活用も検討中です。市川氏は「日立ソリューションズ自らが『RPA業務自動化ソリューション』を使って蓄積したノウハウや活用事例など有効な情報をどんどん提供しても

raitai」と期待を語ります。

徐々に成果が上がってきたことで、他部門へのRPA適用も視野に入ってきました。人事部や経理系では多くの業務を手対で対応して、手作業を自動化すれば大幅な時間短縮が見込めます。便利さが実感できると、ロボットを活用するアイデアが具体化され、会社全体の業務効率化につながっていくという構想です。

「最近では情報システムの導入・運用について、全般的に日立ソリューションズに集約する傾向にあります。案件が増えて規模が拡大することで、保守も各システムをまとめて、より効率的に対応していただけるはず。日立ソリューションズとは毎月定例会を設けて課題を話し合っているため、今後もIT活用の最新情報の提供を期待しています」(川島氏)

日立ソリューションズは今後もよきパートナーとして同社のIT推進を支援します。また、RPAのベストプラクティスの蓄積・提供により、企業の働き方改革に貢献していきます。



## Company Profile



### イワキ株式会社

本社所在地 | 東京都中央区日本橋本町4-8-2  
創 業 | 1914年7月10日(設立:1941年9月20日)  
従 業 員 数 | 293人  
事 業 内 容 | 医薬・FC事業、HBC事業、化学品事業、食品事業

<https://www.iwaki-kk.co.jp/iwaki.html>

※本事例の内容は取材時点(2019年3月)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものであります。



本事例のwebページはこちら

[www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/case02/](http://www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/case02/)

株式会社 日立ソリューションズ

[www.hitachi-solutions.co.jp](http://www.hitachi-solutions.co.jp)



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

[www.hitachi-solutions.co.jp/rpa/sp/](http://www.hitachi-solutions.co.jp/rpa/sp/)