

# RPA活用による生産性の向上と 社員一人一人がいきいきと働ける環境づくり



Life & Business Support Center  
**株式会社中央ビジネス**



# 株式会社中央ビジネス

住所: 群馬県前橋市石関町165

取扱保険会社: 損保ジャパン  
SOMPOひまわり生命  
第一生命  
オリックス生命  
アクサ生命

スタッフ: 営業2名(代表含む)  
内務4名  
(代表1名・カスタマーサポート1名  
庶務1名・RPA等IT専任 1名)

# 中央ビジネス石関公園

石関公園(市営)のネーミングライツを取得し、2021年4月より「中央ビジネス石関公園」に

中央ビジネス石関公園とは？

広いグラウンドとブランコ等の遊具が設置された公園。公園北側にはサッカーコート2面分のグラウンドがある。前橋市サッカー協会のサッカー倉庫が設置してあり、サッカーの大会などが盛んに行われている。公園は、となりを流れる桃ノ木川沿いのサイクリングロードからすぐのところにある。大型自販機が数台あり、また、足元まで洗える水道や100台ほど駐車できる駐車場もあるため、サイクリングのアクセスポイントとしてもおすすめ。



そもそもRPAとは？

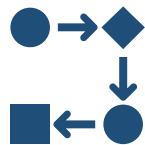
# RPAとは・・・？

RPA(Robotic Process Automation / ロボティック・プロセス・オートメーションとは、ソフトウェア(アプリケーション)を利用したPC上で行う業務の自動化の仕組みです。

RPAはPC上での複数システムを横断した操作や、正確に同じ操作を繰り返し実行することが得意ですが、人と違い状況に応じた「思考・判断」はできません。

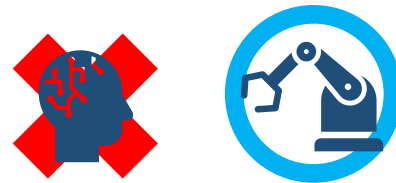


## 大量、繰り返し作業はお任せ



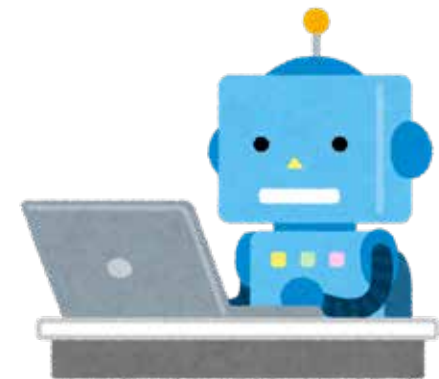
単調な作業をひたすら繰り返すような業務から解放されます。従業員の時間的余裕の創出・モチベーションアップにつながります。

## PC内の「工作作業ロボット」



RPAは自分で考えて判断することはできません。あらかじめ決められた動作のみをする、PC内の工場用作業ロボットのようなものです。

業務の全自動化を求めるのではなく、自身と共に働く"同僚"と考えて活用しています



# 従来の自動化と何が違うのか

## 従来の自動化 コードを記述(コーディング)

- ・専門知識、スキルが必要
- ・内製化のハードルが高い
- ・外注したときのコストが高い
- ・特定の業務やアプリに特化したものが多い

```
Function CollectElementsFromKeywords(doc, keyArgs, aryElm)
  Dim url, ifrm, i
  Set aryElm = SerchElementsFromKeywords(doc, keyArgs, aryElm)
  On Error Resume Next
  Set ifrm = doc.frames
  For i = 0 To ifrm.Length -1
    If Err.Number = 0 Then
      Set aryElm = CollectElementsFromKeywords(ifrm(i).document, keyArgs, aryElm)
    End If
  Next
  On Error GoTo 0
  Set CollectElementsFromKeywords = aryElm
End Function

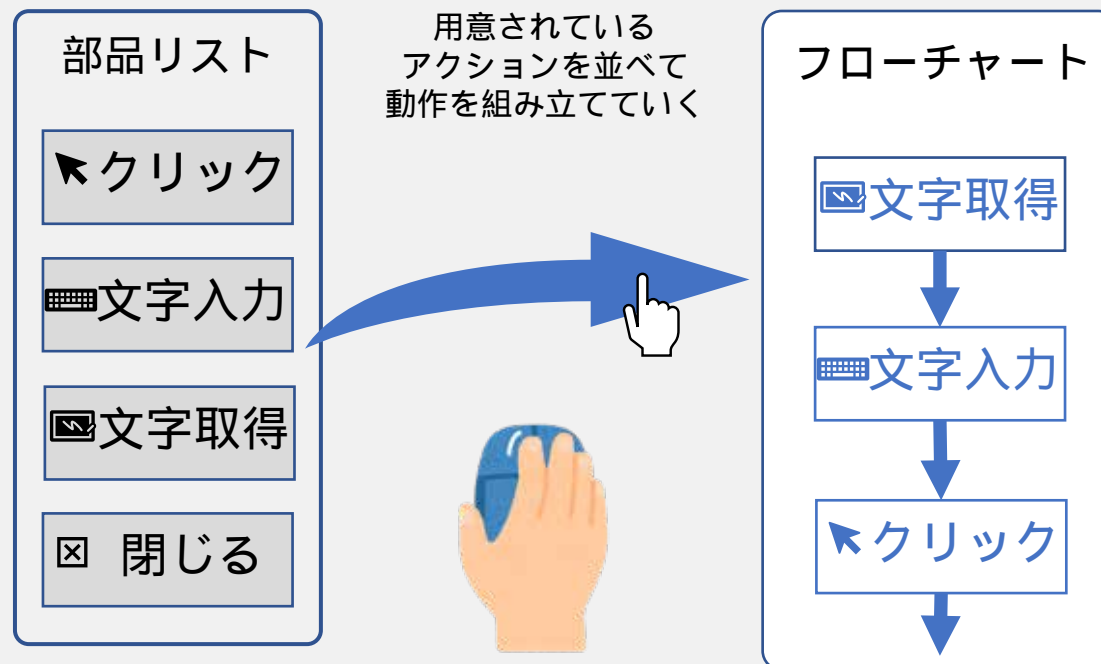
Function SerchElementsFromKeywords(doc, keyArgs, aryElm)
  Dim Elm, txtTag, keyMatch, Tags
  SrchTags = Array("textarea", "input", "select", "button", "option", "a", "div", "span", "ul", "li", "table", "tr", "td", "p", "pre")
  For Each SrchTag In SrchTags
    For Each Elm In doc.getElementsByTagName(SrchTag)
      txtTag = Replace(Elm.OuterHtml, Elm.InnerHtml, "")
      keyMatch = True
      For Each Arg In keyArgs
        If InStr(txtTag, Arg) = 0 Then
          keyMatch = False
        End If
      Next
      If keyMatch Then
        aryElm.Add Elm
      End If
    Next
  Next
  Set SerchElementsFromKeywords = aryElm
End Function
```



# 従来の自動化と何が違うのか

## RPAによる自動化

- ・最低限の知識で開発できる
- ・単純な業務は内製化しやすい
- ・外注時のコストは控えめ
- ・複数のアプリや業務を跨っての運用がしやすい



# 満期更改における活用例



# 満期更改業務の課題

## 満期一覧表

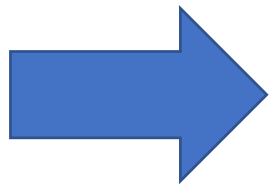
- 満期管理に必要な情報を抽出できない
- 抽出できない情報は1件ずつ検索して参照

## 申込書作成

- 前年度に補償をプラスした提案をしたい
- 作成画面で様々なエラーコードが発生し、スムーズさに欠ける

## 付属帳票の作成

- ハザードマップや家族の保険一覧表など優れたツールはあるが...
- 一括での作成ができず、手作業で1件ずつ作成する必要がある

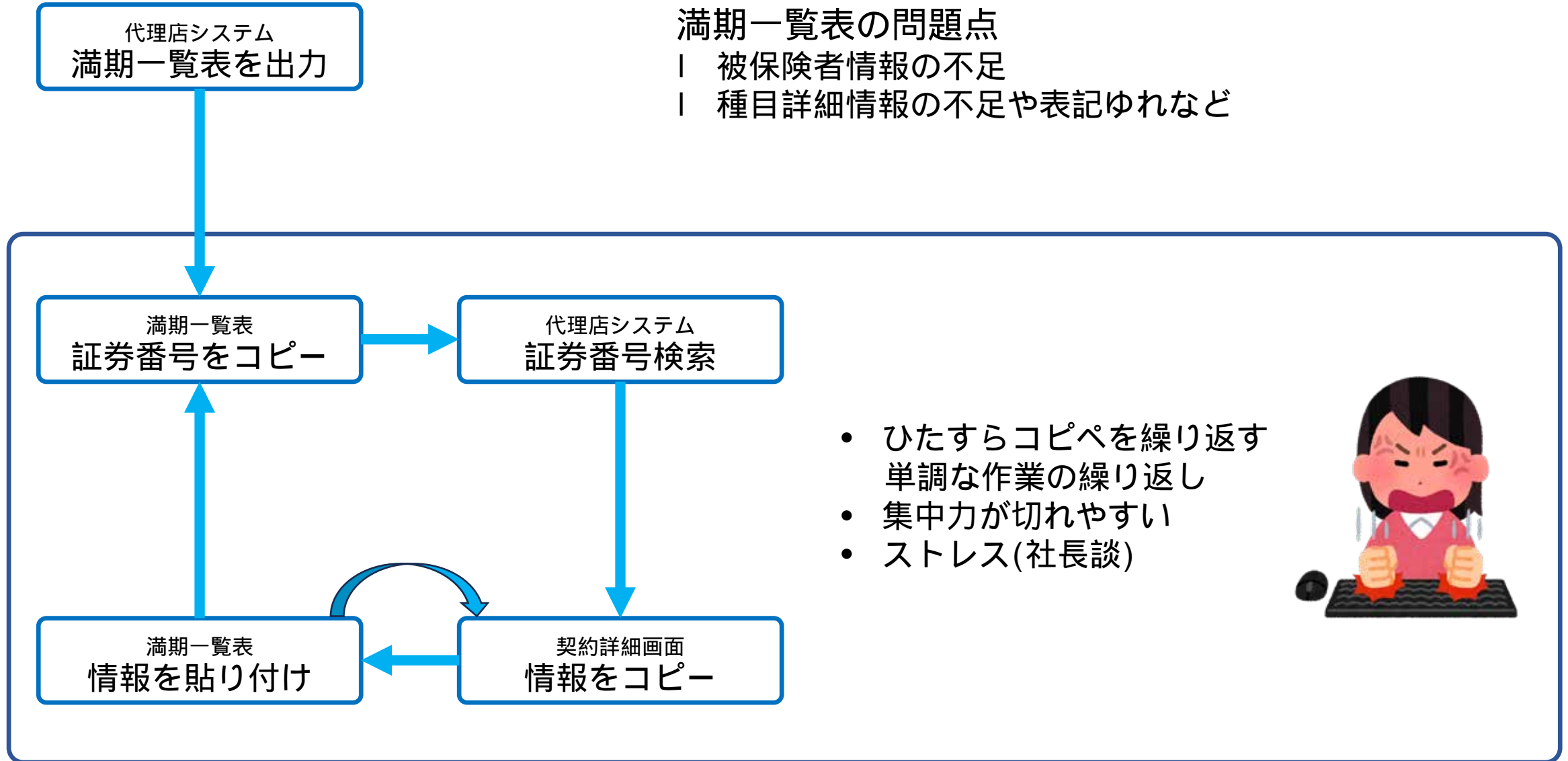


少数スタッフ体制での業務を圧迫

# 満期管理表の作成

## 満期一覧表の問題点

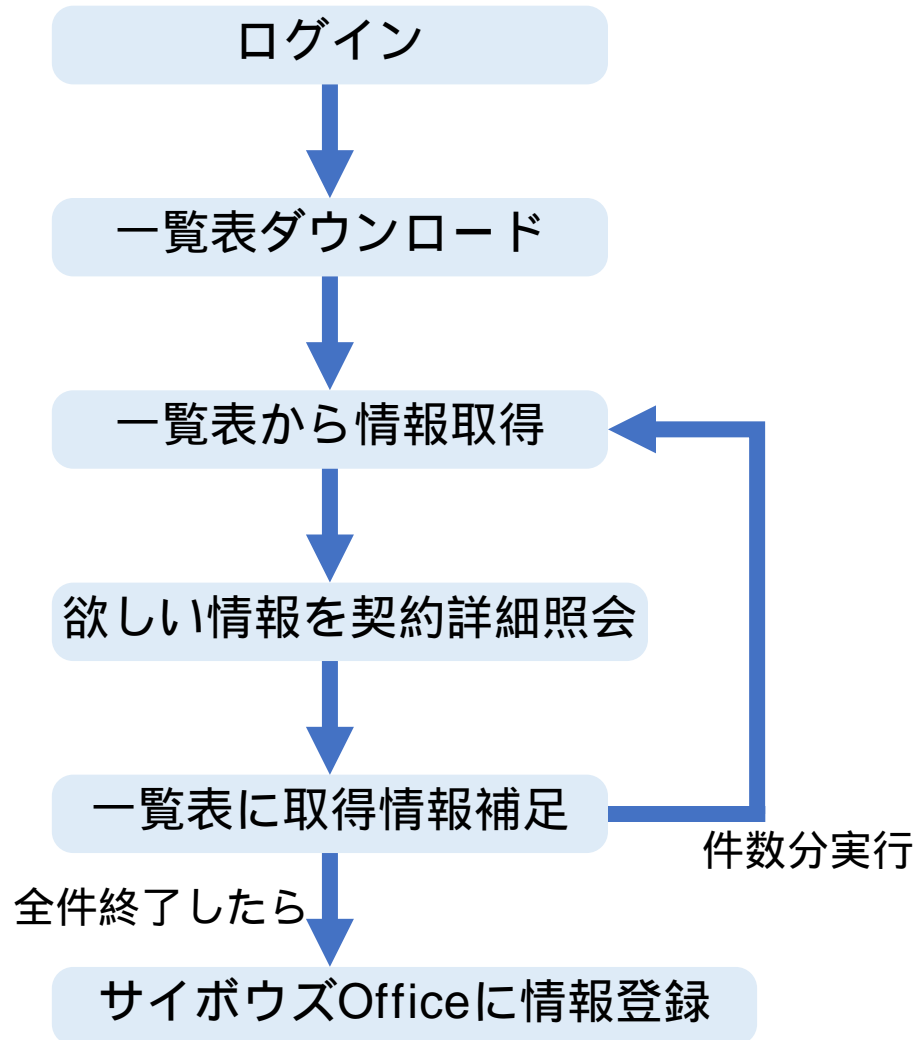
- | 被保険者情報の不足
- | 種目詳細情報の不足や表記ゆれなど



- ひたすらコピーを繰り返す  
単調な作業の繰り返し
- 集中力が切れやすい
- ストレス(社長談)



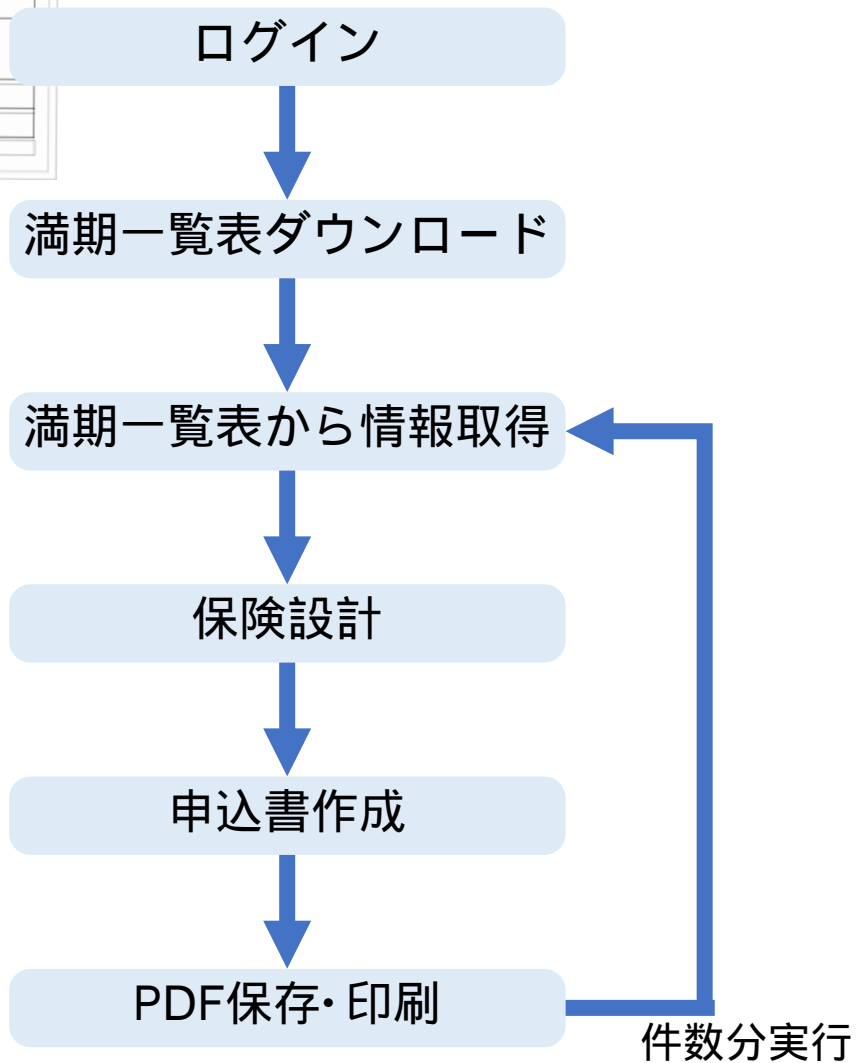
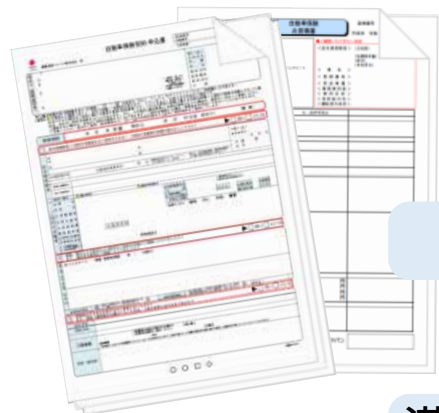
# SJ-NETからサイボウズOfficeへの情報転記



RPA導入後は全自動で契約詳細照会がかけられるようになり、取得する項目が増えても負荷が増えないことから、項目を追加。  
サイボウズOfficeもさらに活用できるように。



# 更改申込書作成の自動化



- ・ 月初に集中する業務負荷が緩和できる
- ・ 別プランの設計ができる
- ・ ハザードマップを作成できる
- ・ 年齢や性別から傷害や医療の見積書を作成できる



標準化した一定の提供ができる



# RPA導入前・・・ハザードマップの例

ルールでは

火災の更改時に  
必ず提供しなさい



実際は



忙しい、時間がない



面倒だった



忘れていた

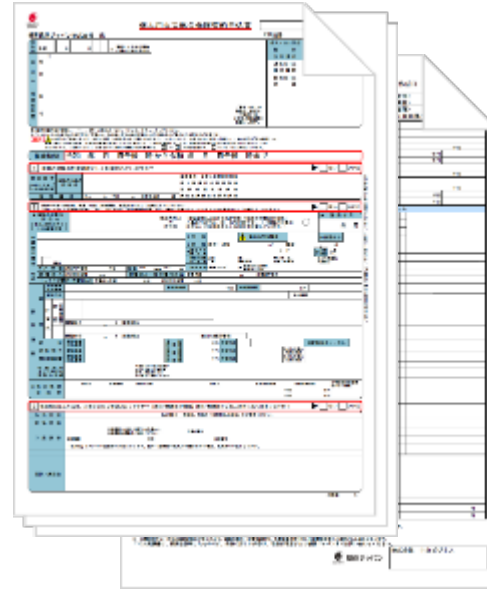
営業担当者やそのときどきの都合によってバラバラ

➡ 提供する情報に差

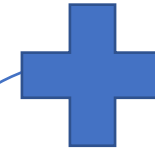
# 申込書RPA化後

ルールどおり

火災の更改時に  
必ず提供しなさい



更改申込書・見積書



契約ごとに  
1セットずつ  
まとめて作成



ハザードマップ

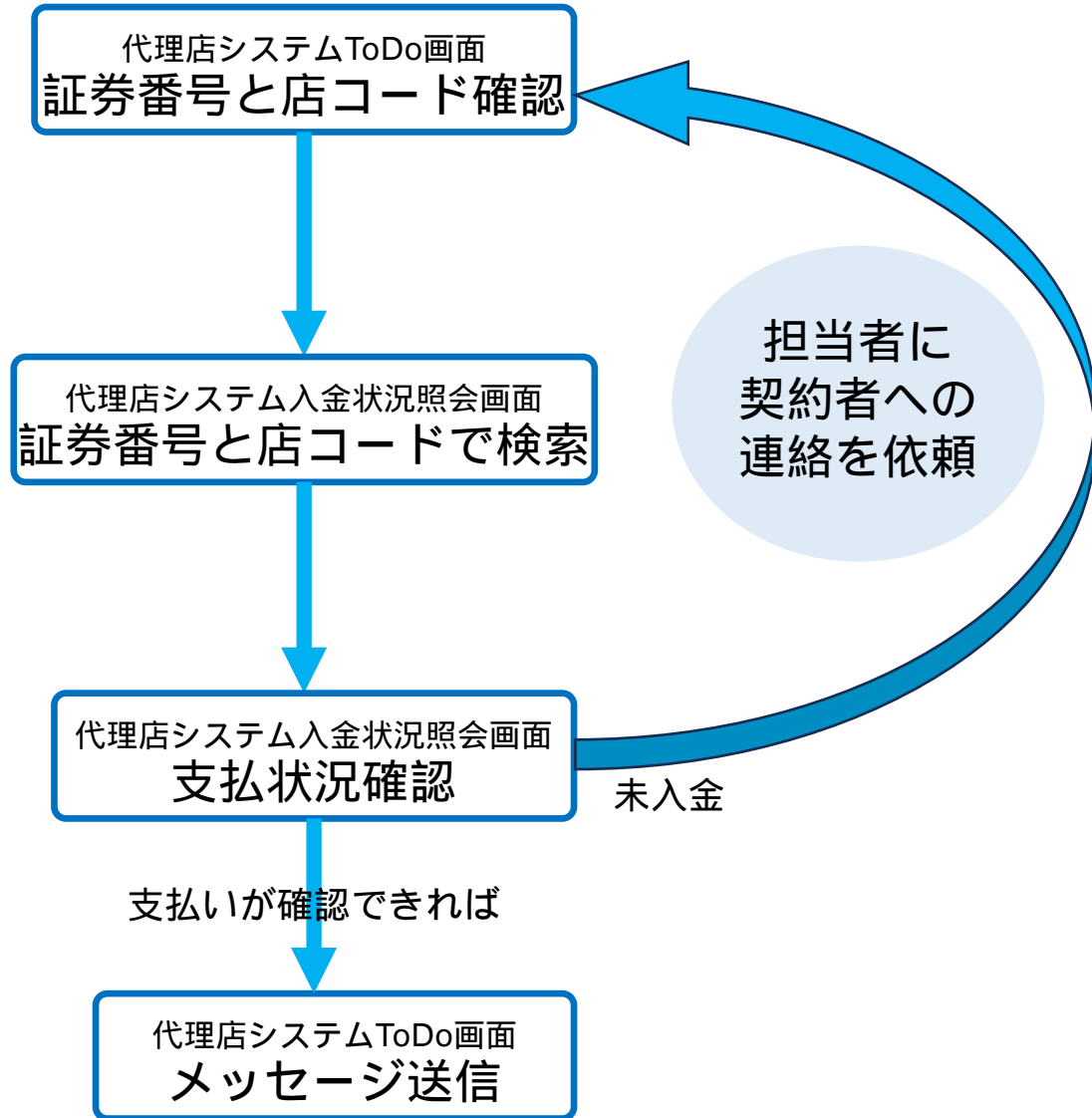


提供率100%



# 生産性のない業務の例

# 解除・失効対象契約対応



- 月中旬(種目による)に代理店システムの代理店ToDoリストに保険料未払いによる解除予告契約が出現
- 代理店は支払い状況を適宜確認し、支払状況等を保険会社へ文章で報告しなければならない

お支払いをいただいて初めて0になる  
やりがいのない業務  
(業務にリソースを割いているからマイナス?)

そもそも  
同じシステム内にあ  
るのに  
なぜこんな報告作業  
...?





# 解除・失効対象契約対応



- ToDo画面から別画面で1件ずつ入金状況照会が必要
- 保険会社側のシステムで入金反映されても、手動で検索をして確認が必要



- 入金情報によって、ToDoの対応ステータス・メッセージ生成も自動で行う
- 支払期限までの日数に応じて担当者にWeb通知・アプリ通知を送信することにより、案内・確認の漏れがない



# 日常業務での活用例

## 証券発行の確認



- 申込後、証券や加入証が発行されたかを確認し、その日付をサイボウズの進捗管理アプリに記入した上、消込をおこなう
- 種目によってシステム自体や表示場所が異なる上、発行までの期間が長いものは確認回数が多く手間だった  
(証券到着確認連絡の代替業務)

## 生保の成立状況確認



- 生命保険申込後、成立状況照会をおこない、成立状況をサイボウズの進捗管理アプリへ記入する
- 成立した場合、営業成績へ数字を入力

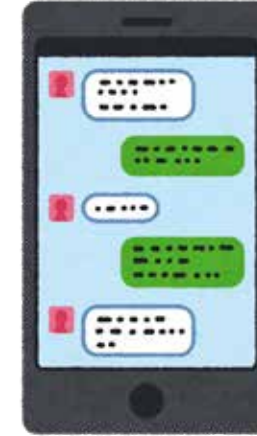
# 保険業務以外での活用例

## 勤怠管理での活用



- サイボウズのワークフローアプリで決裁された休暇申請を勤怠管理システムへ自動入力する
- システム内で自動集計できない補助項目を入力させる

## 公式LINE管理での活用



- 新規の友だちや接続状況(ブロックされた等)をサイボウズのアプリと同期する
- 特定の日(祝日や夏季休業等会社指定休日)に自動返信内容を土日や営業時間外と同じ内容に変更する処理や、変更した内容を通常に戻す処理

# 導入後の業務体制と改革

- 満期管理準備
- 申込書作成

- 各種帳票作成
- 勤怠管理

- 確認・報告業務
- 日常的な定型業務 など

- RPA開発
- RPA実行
- RPA保守管理

↑ RPA化

↑ RPA化



営業

- 申込書作成
- 各種帳票作成
- 確認・報告業務

- お客さま対応
- 電話対応
- 更改



カスタマーサポート(内務)

- 満期管理準備
- 申込書作成
- 各種帳票作成
- 勤怠管理
- 確認・報告業務
- その他日常的な定型業務

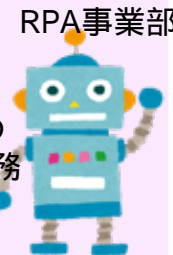
- 郵送作業
- パンフレット等の管理
- 入出金
- 事故受付内容の入力
- 備品の補充など
- 計上

- 更改
  - 電話対応
- お客さま対応に集中

ロイヤルカスタマー  
新規開拓  
紹介先への訪問  
へ集中

更改・電話対応は  
内務へ

- システム開発・導入
- システム管理
- BCPや  
健康経営優良法人等の  
各種認証推進・申請業務



RPA事業部

募集人資格  
不要業務

- 郵送作業
- パンフレット等の管理
- 入出金
- 事故受付内容の入力
- 備品の補充など
- 計上



庶務

・ 月内の繁閑差がなくなり、役割分担により余裕を持って業務に取り組めるように

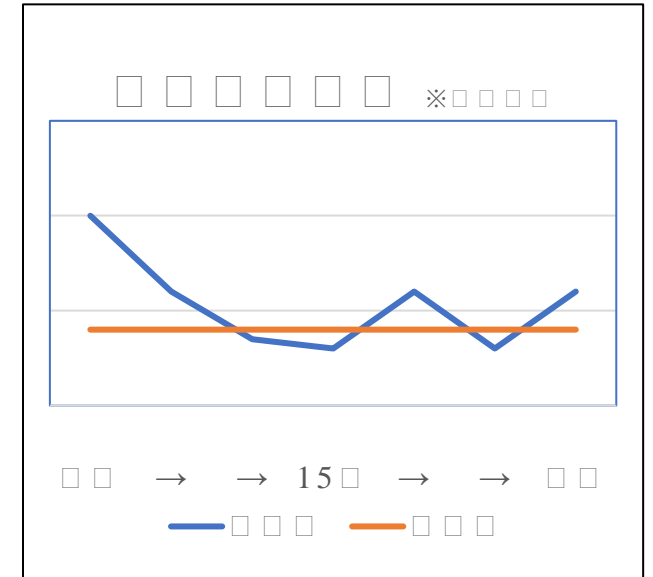
→特に月初の更改準備作業における効果大きい

→従業員が休暇をとっても、極端な業務負荷を感じることはなくなった

・ 負荷や労働力の制約が減り、活かせるツールが増えた

→「こんなことをやっていたら仕事が回らない」「手間がかかるしなくてもいいから」などの理由で敬遠されていた業務をRPA化で遂行できるように

→繁閑差や担当者ごとに提供が不定だったプランや案内帳票を確実に案内できるようになった



余裕ができたことのメリットは他にも

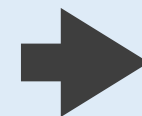
(参考)

・ 有給休暇取得率 (昨年度)

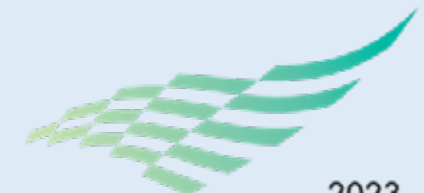
内務(RPA事業部等含む) 100% 営業 95%以上

・ 残業時間 (2023年9月の1ヶ月間、全員の平均)

内務(RPA事業部等含む) 3時間 営業 5時間



認定にも繋がった



健康経営優良法人  
Health and productivity



# 終わりに・・・RPAだけでなく



Microsoft Copilot



Bing Chat Enterprise

エンタープライズ向けAIを活用した  
業務効率化に取り組んでいきます