

高知市が BizRobo!の内製開発で 現場主導の庁内 DX を加速 ～段階的にライセンス体系を変え、効率化のみならず業務手順の変革も達成～

オープングループ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：高橋 知道）の子会社であるオープン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役執行役員社長：石井 岳之、以下「オープン」）は、高知県高知市（市長：桑名 龍吾、以下「高知市」）が RPA ツール「BizRobo!」の活用により、庁内 DX の推進、ペーパーレス化、業務効率化など様々な効果を創出したことをお知らせいたします。

■BizRobo!導入に至った経緯

人口およそ 31 万人を抱え、職員約 4,500 人が従事する高知市役所では、庁内 DX の加速化を目的として 2024 年度に「DX 推進課」を新設し、現場がより主体的に取り組むための試みを進めています。この課の新設に伴い、庁内の全 112 課から DX 推進員を集め、その人数は 173 名に上ります。そして試みの柱としては、情報政策課で 2020 年から導入され、新型コロナ関連の事務処理などで一定の成果を挙げている RPA が選ばれました。

情報政策課で業務効率化を目的としたプロポーザルを行った際、参加企業はいずれも RPA の導入支援を提案し、具体的なツールとしては BizRobo!が挙げられました。庁内では BizRobo!の利用状況に応じて増強できる柔軟なライセンス体系を評価し、まずクライアント型ツール「BizRobo! mini（ガバメントライセンス）」を導入。全庁展開に入った 2022 年度からは、大規模運用向けのサーバ型ツール「BizRobo! Basic」に移行し、担当業務の自動化に関心を持つ職員向けの集合・個別研修も実施してきました。

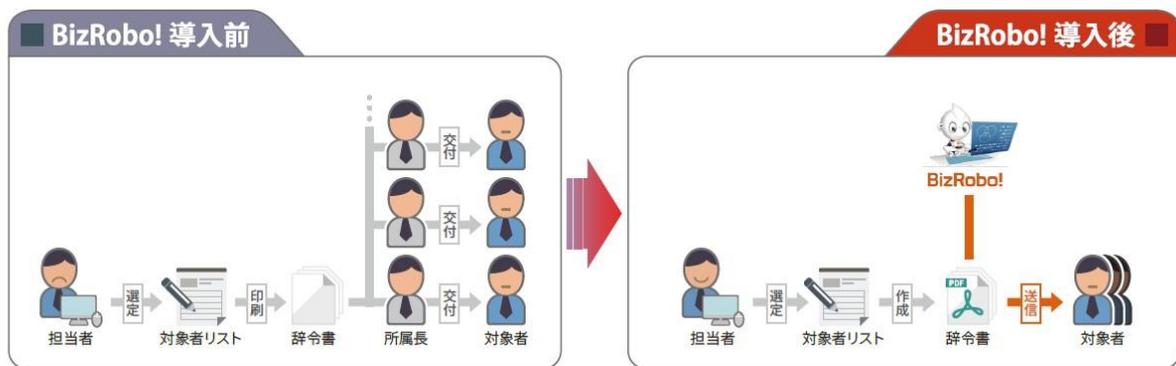
結果的に BizRobo!一択のツール選定となったものの、従来利用していた別のツールは作成者の“癖”が出やすかったことに対し、業務手順に即して設計する BizRobo!のソフトウェアロボットは大きな個人差が生じにくく、ロボットの作成者が異動で担当を離れても、適切なマニュアルさえあれば後任がスムーズに引き継ぐことができる点が好評を得ています。

■15 課の 28 業務で、内製開発をメインに活用

高知市では現在、人事・財政など 15 課の 28 業務で BizRobo!が稼働しています。RPA 化の対象業務選定は、自動処理によるリソース創出効果や、横展開による効果上積みの余地などを基準に、DX 推進課が行っています。その中でも市長部局が開発するロボットの多くは、他部局への転用も想定するほか、繁忙期の業務平準化や時間外勤務の抑制につながる業務については、特に優先して自動化を進めています。

そしてロボット開発の実務は、導入対象業務を最もよく知る担当者自身で行うことを原則としています。一方で、住基ネット（住民基本台帳ネットワークシステム）などの重要なシステムに接続する場合は、支援事業者への開発委託も併用するなど、適材適所で実績を重ねています。

具体的な自動化事例として、人事課では職員研修の対象者および所属長に対する日程などの通知を、紙の送付からロボットによる自動送信メールに変更しました。また防災政策課では、災害対策本部要員への辞令書を、紙の交付から PDF の自動送付に切り替えました。



災害対策（水防）本部要員発令対象者への辞令書を送付する作業

高知市では DX 推進にあたり、BPR（Business Process Re-engineering）を強く意識していることもあり、RPA 活用においても、手作業をそのまま自動処理に置き換えるだけでなく、対象業務そのものを見直して、業務効率化の効果を拡大している例も多くあります。

例えば職員研修対象者への通知業務では、紙による通知作業をメールに変更したことに伴い、最大3日を要していた作業時間を100分に短縮し、さらに送信作業の大半を自動化したことで、手作業をわずか5分にまで圧縮しました。

また災害対策本部要員の発令では、幹部出席の発令式を行った後、印刷・封入した紙の辞令書を対象職員1,300名に送っていた慣例を改め、各職員宛の辞令書をPDF化したうえでメール添付し、RPAで自動送信する方式に変更しています。この業務見直しによって、準備等にかかる時間外勤務を、従来の半分程度に抑制しています。

高知市／BizRobot!導入事例記事：https://rpa-technologies.com/case/case_097/

高知市／BizRobot!導入事例動画：https://www.youtube.com/watch?v=i3zILd_F4eM&t=1s

■DX・効率化への関心が高まる現場で、活用範囲のさらなる拡大を検討

高知市では組織全体でDXを加速させる方針や、庁内のRPA導入事例をDX推進課が積極的に発信してきた結果、業務効率化等に対する職員の関心が高まっています。非効率だと感じている業務について、デジタル化しやすい「紙台帳の運用」「Excelシート間の転記作業」などの8類型で各課に抽出を求めたところ、既に214件が集まっているほどです。

他にも研修を通じた業務改善案の収集、庁内のノンコア業務を割り出す調査を実施済みで、DX推進課はこれらを精査し、各種デジタルツールを活用しながら順次デジタル化を進める計画としています。さらに担当業務でRPA運用を経験後、異動先でもロボット開発に携わる職員が現れており、今後はロボット開発実績を増やししながら、RPA開発を担う職員の庁内育成にも着手したいと考えています。

オープンは、デジタル化をはじめとする庁内業務の変革を実現したい自治体課題に対して、RPAやAIをはじめとするデジタル活用による解決策を提案、伴走支援しています。地域・業界に根差したパートナー企業とも連携しながら、より一層の業務自動化・効率化をサポートし、職員の働き方改革にも寄与してまいります。

■「BizRobo!」について

BizRobo!

「BizRobo!」は、ホワイトカラーの生産性を革新する、ソフトウェアロボットの導入・運用を支援するデジタルレイバープラットフォームです。「ロボット」と「IT」によって、ホワイトカラーをルーティンワークから解放し、企業を始め社会全体の生産性向上を図り、未来の働き方を変えていきます。

詳細につきましては製品ページ：<https://rpa-technologies.com/products/> をご覧ください。

ー 主要製品ラインナップ

- ・ BizRobo! Basic : <https://rpa-technologies.com/bizrobobasic/>
- ・ BizRobo! Lite : <https://rpa-technologies.com/lite/>
- ・ BizRobo! mini : <https://rpa-technologies.com/bizrobomini/>

■自治体向け製品・サービスについて

▼BizRobo! mini (ガバメントライセンス)

ガバメントライセンス

BizRobo! mini

「BizRobo! mini (ガバメントライセンス)」は、LGWAN 接続が必要な環境や業務においても、RPA のスモールスタートができる製品です。セキュリティ面においてシステム構築が難しいネットワーク環境での業務をRPAで自動化することで、大きく生産性をあげていくことができます。

詳細につきましては製品ページ：<https://rpa-technologies.com/bizrobomini-government/> をご覧ください。

▼BizRobo! OCR (ガバメント)

ガバメント

BizRobo! OCR

「BizRobo! OCR (ガバメント)」はインターネット接続不要の、LGWAN 環境で作業が完結する AI-OCR サービスです。専用アプリケーションのインストールも不要なため、利用環境の特定が発生せず、セキュリティ面の安心・安全を保ちます。

詳細につきましては製品ページ：<https://rpa-technologies.com/bizroboocr-government/> をご覧ください。

▼DX 適性診断 (DXpass サービス内)

ワンストップ型 DX 人材育成サービス「DXpass」内のコンテンツである、「DX 適性診断」を活用して職員の IT ヒューマンスキルを可視化し、DX への適性をアセスメントすることで、庁内のデジタル化推進体制づくりの参考としている自治体もございます。

詳細につきましてはサービスページ：<https://dxpass.bizrobo.com/> をご覧ください。

【会社概要】

■オープン株式会社 (<https://open.co.jp/>)

- ・本社所在地：東京都港区西新橋 3-3-1 KDX 西新橋ビル 3 階
- ・設 立：2013 年 7 月
- ・代 表 者：代表取締役執行役員社長 石井 岳之
- ・資 本 金：3,000 万円
- ・事 業 内 容：スマートロボット (RPA、AI) を活用した情報処理サービス、コンサルタント事業、アウトソーシング事業、デジタルマーケティング、オンライン広告事業
- ・松山オフィス所在地：愛媛県松山市三番町 4-9-5 松山センタービル 6F