

2022年4月19日
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

グループ内に RPA を導入、20 万時間を超える業務を自動化 RPA 導入のその先へ。受講者 270 名を新しいキャリアへ導く

～ RPA エンジニア育成による新規事業立ち上げ成功の事例もご紹介～

総合人材サービス・パーソルグループのパーソルプロセス&テクノロジー株式会社（東京都江東区、代表取締役社長：横道 浩一、以下「パーソルP&T」）は、グループ内の生産性向上・デジタル化推進を目指す「PERSOL Automation PJT（パーソルオートメーションプロジェクト）」を2020年4月に立ち上げ、2年間で20万時間を超える業務を自動化しました。さらに本プロジェクトで育成したRPAエンジニアによる新規事業の立ち上げにも成功し、RPAのトレーニングを受講した社員270名のキャリアアップにもつながる成果が出ています。

本プロジェクトは2023年3月末までの3ヶ年で①グループ内での自動化による削減時間を50万時間、②RPA人材育成人数は1,000名、③導入社数は25社、④自動化関連の新規事業の拡大を目指しています。目標を達成させるべく、さらなるグループ会社へのプロジェクト参画を促し、RPA全社活用体制の構築支援や社員の開発サイクル定着支援を並行して実施していきます。



図1「PERSOL Automation PJT」プロジェクトの流れの一例

■プロジェクト概要

本プロジェクトは、パーソルグループの中期経営計画にある重点戦略「テクノロジーを武器にする」に準じ、パーソルP&Tが3ヶ年計画のもと、グループ内へのデジタル化を支援するものです。グループ内の生産性向上とデジタル人材の育成を目的に、業務の自動化の促進と新規事業を創出することで、DXの実現に貢献しています。

■プロジェクト内容

各社へデジタル化の推進を呼びかけ、取り組みに賛同した各社と既存ビジネス領域の拡大に向けた目標を設定。それぞれが抱える課題（業務改善や自動化ツールなどの導入が推進されず効率化が図れていない、すでにRPAを導入しているが保守に工数がかかり新規の開発ができていないなど）やビジネス特性に合わせた体制を構築し、社員へのRPAトレーニングの実施から業務改善、保守、新規ロボ開発などを支援しています。さらにその後の運用定着化までをサポートし、各社のデジタル化を推進しています。

■人材育成トレーニングについて

パーソルP&Tはこれまで多くのお客様へRPAの導入やRPA人材の育成を支援してまいりました。そこで培ったノウハウやナレッジを活かした独自のガイド「パーソルのRfE*ガイド」を開発。併せてUiPath社のトレーニングメニューを活用した集合研修から個別の開発サポート、終了後のサポートにいたるまで伴走型の研修を提供します。個別開発サポートでは、受講者自身の業務を題材とし、一人ひとりのレベルに合わせた寄り添い型のトレーニングや1on1の実施など、確実にステップアップをしながらRPAの知識習得を実現します。

* RfE（Recursive Feature Elimination/再帰的特徴消去）とはすべての従業員がロボットを利用または設計・開発し、ロボットを活用することを目的とする概念のこと

<<参考>>事例紹介

1) 新規事業の事例

～トレーニングを受けた社員による保守代行サービスを立ち上げ～

パーソルP&Tのコンタクトセンターでは多くの企業で抱えるRPAの保守体制構築等の課題（工数を他の業務や開発に回したい・ノウハウがない・RPA規模拡大のため採用・育成など組織を作ることが困難など）を解決すべく、RPAのトレーニングを受けた社員による「インテリジェントオートメーションセンター（以下、IAC）」を立ちあげました。具体的にはRPAの稼働状況の監視と障害対応、ロボットのエラー分析と改修、問い合わせ対応等、グループ内外のお客様へ幅広く提供しています。IACが保守や改修をお客様に代わり対応することで、RPA開発規模の拡大に寄与しています。

2) キャリアアップした社員の事例

～業務を行う側からRPAサービスを提供する側へ～

●概要

コンタクトセンターで業務プロセスの変革やRPAなどのツールを活用した業務の自動化など、センター全体の業務効率化を担当していました。センターでは多くの単純作業があり、それらを自動化させたいという思いはあったものの、打破できる有効的な手段を見つけられずにいました。「PERSOL Automation PJT」では、約1か月間の研修期間の中でRPAの開発を学び、半年間サポートを受け、ロボットを作成。センター全体の業務の自動化を支援後、IACに参画し、自組織だけでなくお客様にRPAを提供し生産性向上につなげています。

●成果

トレーニング後、自組織の業務の効率化としてロボットを3体作成し、メールの作成や配信、電話をかけるためのリスト作成、外部ツールからのデータダウンロード、日報へのデータ反映などを自動化させ、月間55時間分の業務の削減を実現しました。IACに異動後はお客様の業務を約1152時間/年の削減を支援しました。

「PERSOL Automation PJT」によってこれまでは業務を行う側だった自分が、ロボットをつくり業務をコントロールする、さらにそれをお客様に提供していくというステップを踏み、RPAエンジニアとして確実に自分の自信とキャリアアップにつながっていると感じています。RPAを導入している企業は多いものの、まだまだ保守・管理に課題を感じている人は多い状況です。そんなお客様の支援はもちろん、さらにお客様の業務効率化を後押しできるようRPAを活用した新たな挑戦を通じて生産性向上に寄与していきます。

■今後の展望

パーソルP&Tでは今後「PERSOL Automation PJT」の立ち上げ・拡大のノウハウをナレッジ化・パッケージ化し、サービス展開を予定しています。お客様が抱える課題に合わせたサービスを提供し、生産性向上とデジタル化を推進していきたいと考えています。

■パーソルプロセス&テクノロジー株式会社について <<https://www.persol-pt.co.jp/>>

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社は、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で、人と組織の生産性を高めることを使命としています。お客様の事業課題に応じたコンサルティングやシステム開発、アウトソーシングのほか、人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPAやAIなどを駆使した最新のテクノロジーやサービスを提供してまいります。

パーソルグループは、「はたらいて、笑おう。」をグループビジョンに、人と組織にかかわる多様な事業を通じて、持続可能な社会の実現とSDGsの達成に貢献していきます。