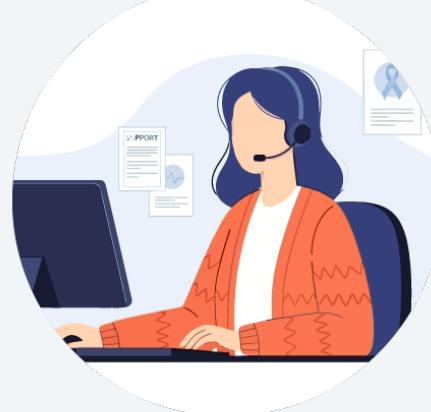




サービス業×RPA

RoboTANGO 導入成功事例集



最先端を、人間らしく。

RPAで人材派遣サービスの事務作業を自動化し、業務改善を実現 従業員の負担軽減、残業時間削減に成功

主に短期・単発に特化した人材派遣サービスを展開している株式会社エントリー（以下同社）。同社では、全社的に事務処理作業に多くの時間を割かれ、生産性向上につながる業務時間の確保ができないことが課題となっていました。

特に短期間派遣というビジネスの特性上、繰り返しの定型業務が多く発生し、自動化の促進が業務改善の一歩となるとして、RPAの導入を決意。導入後は、業務時間終了後や早朝にRPAロボットを稼働させることで、従業員の負担や定型業務にかかる時間が軽減され、業務改善の実現を果たしました。

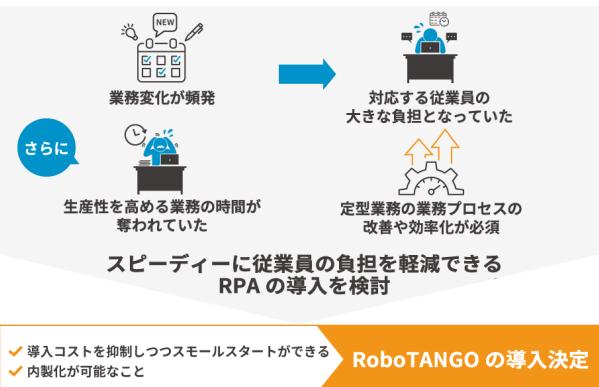
BEFORE

- 全社的に事務処理業務に多くの時間が割かれているため、業務改善が喫緊の課題となっていました
- 同じ作業の繰り返しが多く、効率化実現のために業務の自動化が求められていた
- 短期間派遣ビジネスという特性上、業務変化が頻発するため、対応する社員の負担軽減が必須となっていました

AFTER

- 定型作業の自動化により、本来やるべき業務に時間を確保できるようになった
- 営業時間外に行っていた業務が自動化され、残業時間の軽減が実現した
- 手作業によるミスが軽減したうえ、納品時期の厳守が可能になった

事務処理に多くの時間を割かれ 従業員の負担が増大・生産性の低下が課題



29 個の RPA ロボットを作成し 従業員の負担軽減、残業時間の削減、生産性の高い業務への時間創出を実現



RPA 運用のなかで得られた技術から、業務効率化ハンドブックを作成し社内展開

RPA の運用にあたり、ショートカットキーや関数を使う機会が増加。
日常業務で使える技術を従業員 1 人 1 人が習得し、全社的な効率化を図る。



株式会社エントリー

【事業内容】人材派遣事業、人材紹介事業

【設立】2002年2月20日

【所在地】東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル41F

【代表】代表取締役 寺本潤

【WEB】<https://entry-inc.jp/>

株式会社エントリー様

課題

定型業務に多くの時間が割かれ、従業員の負担が大きかった

生産性を高める業務の時間を奪われ、業務改善や効率化が喫緊の課題であった

株式会社エントリー（以下同社）は、主に短期・単発に特化した人材派遣サービスを提供している企業である。

同社では、業界初の「エントリー給与即日全額払いサービス」や、社員が就業先でフォローを行うなど、新しい取り組みを積極的に行っている。また、短期間派遣というビジネスの特性上、業務変化が多く従業員にかかる負担が大きかった。

さらに、全社的に事務処理業務に多くの時間が割かれていることが喫緊の課題であった。業務改善の第一歩として業務自動化の推進を目指し、RPA導入の検討を開始した。

「求人公開後に業務内容や持ち物が変更になることも少なくありません。さらに、最低賃金の改定や繁忙期の時給UPなどでクライアント請求・スタッフ支給の単価の変更も発生します。このような場合、日雇い求人のため1日ごと、案件ごとに内容変更する必要があります。

そのため、日々繰り返しの事務作業に追われてしまうことによる残業時間の増大などの課題があり、デジタル化を進めつつ業務改善を実現させる取り組みの重要性を感じていました」（末吉氏）

効果

RPA導入で各種集計データ作成が週で13時間削減 さらに電子帳簿保存法や派遣法への対応など業務改善を実現

RPA導入後、5つのライセンスを駆使し、2年間でスポットのものも含め20個以上のRPAロボットを作成した。従業員の負担軽減やヒューマンエラーの削減などを果たし、業務改善につなげている。

（1）スタッフの採否

応募が大量に来るとその処理だけで1～2時間かかっていた。特に日雇いへの応募の場合、その日中に処理を終えなければ働きたいスタッフへ就業機会を提供できないことに加え、残業時間の増加、売上が減少してしまうことが課題だった。

< RPA導入後 >

応募情報により条件分岐を行い、採用や保留を自動化。作業時間が大幅に短縮され、残業時間削減と売上向上につながった。

（2）求人サイト編集業務

求人サイトでの時給変更は、日雇い求人のため1日ごと、案件ごとの時給金額をひとつひとつ変更しなければならなかつたり、それに伴い発生するタイトル変更処理ではダウンロード作業やデータ加工作業があり、それぞれ1時間ほどかかっていた。

< RPA導入後 >

RPAで自動化し、人の作業はほぼゼロにまで削減され、作業時間も大幅に短縮され1～3時間ほど要していた作業が5分で完結するようになった。

（3）スタッフ情報変更

改正労働者派遣法の例外規定として一部条件を満たす人は日雇いも可能。しかし、学生が社会人になったり世帯収入が条件外に変化すると仕事を紹介できない。そのため、スタッフ情報変更に関してはフォームで受け付けていたが、ユーザー数が膨大であり処理の遅延が発生していた。

< RPA導入後 >

作業時間の短縮や漏れなどのヒューマンエラーの削減が実現した。

（4）配信ツールでのメール・LINE配信

支店で使用していたメール配信ツールは行いたい作業ができなかつたり、基幹システムとAPI連携できない仕様になっていたり複数課題があつた。例えば、基幹システムで1名ずつ検索し、配信対象の項目を手動で選択する必要があり、1回の配信で3時間以上かかることがあった。

経緯

導入コストの安さ・RPAの内製化が可能なことが決め手

スピーディーに従業員の負担軽減ができる内製化が可能で低コストなRPAを導入

同社では、業務改善を実現させるには日々発生する定型業務の自動化を進め、業務効率をアップさせることが重要だとし、いくつかの候補の中から、最終的に次の点でRoboTANGOの導入を決めた。

- ・導入コストを抑制しつつスマートスタートできること
- ・内製化が可能であること

「複数のRPA提供事業者から話を聞く中で、一旦はRPAを外注しようかと検討していました。しかし、外注は費用が高く導入のハードルが上がることや、業務変化が頻発してもスピーディーに従業員の負担を軽減できる点から、内製化が可能なRPAを探していました。

そこで、導入コストが安くスマートスタートができ、内製が可能なRoboTANGOの導入を決定しました。

他のRPAについての情報が入ってくることもあります、追加スクリプトでさまざまなRPAロボットを作成できることなど、柔軟に対応していく点も気に入っています」（末吉氏）

< RPA導入後 >

配信対象者の選択やメール文面挿入、配信完了の通知をチャットで行う作業を自動化し、従業員の負担軽減と作業効率が向上した。

（5）各種集計データ作成

スタッフの稼働実績のデータ抽出や外国籍スタッフの在留期間のチェックを一人ずつ目視で確認していた。Excelの関数やマクロを使ってはいたものの、作業中はパソコンが使はず業務が滞ってしまうデメリットがあった。

< RPA導入後 >

早朝4時半にRPAが動くように設定し、出社したタイミングである程度の振るい分けができる状態でフォルダに保存されるまでを自動化。作業工数が削減され業務改善につながり、非常に大きな効果を生み出した。

（6）日別で抽出したいデータ

日々変動するCSVデータを基幹システムから日別に抽出する作業があり、データ量が膨大なためサーバーに負荷がかかってしまうことや、手作業によるデータ加工に多くの時間がかかっていた。

< RPA導入後 >

多い日で2～3時間の作業時間の削減とミスの大幅軽減に成功。さらに、会社のサービス改善に貢献した。

他にも、電子帳簿保存法や派遣法に対応するRPAロボットを作成し、業務効率化を実現しています。



ご担当者様からのメッセージ

自動化の推進において、会社の困りごとや課題をヒアリングすることで会社全体を考えるきっかけになりました。また、RPAロボットを作成する際、ショートカットキーと関数を駆使するタイミングが増え、手元の業務改善につながるといったメリットも得られました。外注では生まれない発想もできるようになり、自動化以上の業務改善を実感しています。（末吉氏）

RPA導入、5ヶ月で150時間の工数削減を実現 業務効率化とヒューマンエラー削減を同時に達成！

主にテレマーケティング・アウトソーシングやコールシステムアセット事業、コンタクトセンター業務を行っている鳥取県米子市に本社を構える株式会社マックスサポート（以下同社）。同社では、コンタクトセンター業務での問い合わせ内容報告業務のほとんどが手作業のため、手間がかかるうえにミスが起こりやすいといった課題を抱えていました。そこで、RPAを導入し、21個のロボットを効果的に活用。導入からわずか5ヶ月で月150時間の工数削減を実現。業務効率化とミスの削減を達成しています。

BEFORE

- 問い合わせ内容の報告業務のほとんどが手作業のため、手間がかかりミスも多かった
- 手作業の確認を行うための業務など管理工数の削減が急務であった

AFTER

- 大幅な工数削減を実現
- 報告作業の多くが自動化され、ヒューマンエラーが減った
- コスト管理に対する責任者の意識改革がなされた

煩雑な手作業での報告業務

1日に 150 ~ 200 件の問い合わせ処理

— オペレーター —



- ✓ 膨大な問合せ処理
- ✓ 手作業での報告業務

— 責任者 —



- ✓ オペレーター帰宅後
作業内容をチェック

業務効率化とヒューマンエラー削減 同時に達成！

現在 21 個のシナリオを効果的に活用

月 150 時間の
工数削減

ダブルチェックが
不要に

人件費削減

コスト管理に対する
責任者の意識向上

RPA による
自動作業

- ✓ 報告作業の多くが自動化
- ✓ ヒューマンエラー削減
- ✓ コスト管理に対する意識改革

RoboTANGO 選択の決め手は？

価格が安い・使い勝手が良い
容易にロボット作成が可能

- ▶ すぐにトライアルができる
- ▶ RPA の知識がなくてもシナリオ作成が可能
- ▶ 管理者と実行者の権限に垣根がない

今後の
展望

現在のシナリオを突き詰めて
RoboTANGO の販売代理店へ



RPA の強みや弱みを把握し成功事例を
積み重ね販促材料として活用

今以上に成果を上げて RPA を広めたい

株式会社マックスサポート

【事業内容】テレマーケティング・アウトソーシング業務

【設立】2004年8月16日

【所在地】鳥取県米子市東町234番地

米子開発ビル3F（米子本社）

【代表】代表取締役社長 平井 和治

【WEB】<https://www.max-support.co.jp/>



株式会社マックスサポート様

課題

コンタクトセンター業務での手作業の多さ

問い合わせ内容の報告業務の多くが手作業のため作業工数の削減が急務であった

株式会社マックスサポート（以下同社）は、テレマーケティング・アウトソーシングやコールシステムアセット事業、コンタクトセンター業務などを行っている企業である。

そのなかで、特に課題となっていたのがコンタクトセンターの代理業務で、作業工程の多さとコスト面で改善が急務となっていた。

具体的には、1人当たりで1日に150～200件の電話やメールでの問い合わせに対する処理と報告業務のほぼすべてを手作業で行っていたため、手間がかかるのはもちろん、スピードを優先せざるとミスも増え、対応のクオリティが落ちてしまうといった点である。

さらに、作業を行ったオペレーターが帰宅した後に現場の責任者が改めてすべての作業内容をチェックしていたため、残業時間が増加し、コスト面でも大きな課題となっていた。

経緯

価格の安さと使い勝手の良さが導入の決め手

価格が安いえ、使い勝手が良く容易にロボット作成ができることから導入を決意

同社では、コンタクトセンターの代理業務においてRPAの導入を検討していたが、自社で実際に活用するイメージが湧かず導入には二の足を踏んでいた。

しかし、取引先からの紹介でRoboTANGOを知ると、費用的に自社でも十分、導入が可能なことすぐにトライアルができることなどから改めて導入の検討を開始。

実際にトライアルを始めてみると、RPAの知識がなく、パソコンに強いわけでもないメンバーでも比較的容易にシナリオの作成ができたことで、導入を決断。紹介を受けてからトライアルを経て、わずか1ヶ月で導入を実現した。

「導入の決め手はコスト面やシナリオ作成のしやすさもありますが、フル機能版のライセンス形態だったので、管理者権限とか実行者権限が関係なく使えるところが大きかったのかなと思ってます。」（砂川様）

効果

RoboTANGOの活用で150時間の工数削減を実現

単純に工数削減を実現しただけではなく、無駄な工数削減、ミスの低減を実現

同社では、主にコンタクトセンターでの問い合わせ内容の処理や報告する際の資料作成業務にRoboTANGOを導入している。

作成したシナリオはトライアル時も含め21個。それぞれが効果的に動き、導入初月から業務削減が進み、すぐに月100時間の工数削減を実現。さらに導入から5ヶ月で150時間の工数削減を実現した。

工数削減の効果は、単純に人件費削減だけではなく、オペレーターが帰宅した後にダブルチェックを行う必要がなくなったことや、RPAによる自動化でヒューマンエラーが大幅に低減したことにもつながっている。

さらに、RPAの導入は副次的な効果として、責任者の意識向上にも貢献している。

「RPA導入をきっかけに削減の効果を具体的な数値として表現することに意識が向き、責任者がコスト管理に対しこれまで以上に真摯に向き合えるようになりました。これもRPA導入による効果です。」（砂川氏）

展望

今後は販売店として全国展開も視野に活動を開始

現在稼働しているシナリオを突き詰め、成功事例を増やし販売にも力を入れたい

同社では、現在稼働している21個のシナリオをさらに突き詰め、今以上に成果を上げていきたいと改善を繰り返している。

さらに今後の目標としては、RoboTANGOの販売代理店として、インバウンド事業を行う企業やパートナー企業に向けRPAを広めていきたいとしている。

そのためにも、これまで以上にRPAの強みや弱みを把握し、成功事例を積み重ね販促材料として活用したいと検討している。

「弊社の地場は九州ですが、まずは全国にいらっしゃる弊社のパートナー参加店さんに向けてRoboTANGOを案内し、成功事例を積み上げていきます。」（砂川氏）

同社は鳥取・東京・島根・福岡・熊本に支店や営業所があるため、RPA導入を検討している企業は同社への相談をおすすめする。

スターティアウィル株式会社様

RPAとAI-OCRツールの併用で作業時間を大幅削減！ 1,000時間分の作業短縮に成功

スターティアグループの障がい者雇用の特例子会社として、各社のバックオフィス業務のBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）をメインで担当しているスターティアウィル株式会社（以下同社）では、大量のデータをエクセルへ転記したり、手作業でのデータ確認などに膨大な時間がかかることが課題だった。これらの作業時間短縮のために、RPA「RoboTANGO」およびAI-OCRツール「DX Suite」を導入した。RPAとAI-OCRツールを様々な業務へ取り入れたところ、1,000時間の作業削減が実現するなど、大幅な作業時間短縮に成功した。

BEFORE

- 手作業でのデータ入力、データ確認に膨大な時間が必要
- VBAを使用していたが、専門知識が必要で敷居が高いイメージ

AFTER

- 勤怠管理業務では頻繁にRPAを使用し、作業時間が半減
- AI-OCRツールの活用で、紙書類の電子化作業時間が80%短縮
- 情報収集業務では、1,000時間分の作業時間短縮に成功

500名以上の勤怠管理システムを
VBAと手作業で対応していた

クラウド勤怠管理システム



業務圧縮

グループ全体がデジタルシフトに移行、
社会全体のデジタル化の時流に乗る

RPAとAI-OCRツール導入で、大幅な作業時間短縮に成功

マニュアルや手順の
考案にも注力



VBAとRPAの
併用でより正確に



AI-OCRで
書類をデータ化

勤怠管理



RPAで
作業時間
半減



AI-OCRで
80%短縮

情報収集



1,000時間
短縮に成功

自動化により
仕事の価値を
上げていく



データ自動化
一元管理
マーケティング
校正 他



スターティアウィル株式会社

【事業内容】スターティアホールディングスグループのデータ入力
業務受託・業務請負

【設立】2017年7月3日

【所在地】千葉県千葉市中央区栄町36-10
甲南アセット千葉中央ビル8階

【代表】西田 博

【WEB】<https://www.startiawill.co.jp/>

スターティアワイル株式会社様

課題

エクセルへのデータ転記や手作業のデータ確認が課題

勤怠データ確認、紙書類のデータ転記 手作業で作業時間が膨大に

スターティアワイル株式会社（以下同社）は、スターティアグループの障がい者雇用を担っており、グループ各社のバックオフィス部門の業務のBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）をメインで担当している。

同社には、現在12名のメンバーが在籍している。グループ各社の日々の業務の一部を処理し、各担当者がコア業務に専念できる環境をつくることによって、スターティアグループ全体の業務効率を向上させることを目標にしている。

同社の日常業務では、システム、Webサイト、紙の申込書などの大量のデータをエクセルへ転記したり、そのデータをチェックする作業が多くあった。これらの作業に膨大な時間がかかることが課題のひとつだった。

「スターティアグループは500名以上の従業員がいるので、これまで勤怠管理がかなり大変でした。手作業で勤怠データの不備をチェックし、VBAの抽出データと照らし合わせていました。

また、管理部の書類は、今まで手作業でエクセルにひとつずつ申込書や顧客情報変更届などのデータを入力していました」（齋藤氏、笹野氏）

効果

様々な業務へツールを導入
1,000時間分の作業短縮も

積極的にRPAとAI-OCRツールを使用 両方のツールを併用した活用も

RPAとAI-OCRツールの導入後、同社では、積極的に様々な業務へ取り入れ、業務時間の短縮に成功した。

最も使用頻度が高いのは、勤怠管理業務で、毎週使用しているという。導入前は手作業でデータ不備をチェックしていたが、現在はVBAとRoboTANGOのデータを照合して業務完了となる。作業時間は丸1日から半日未満に短縮し、ヒューマンエラーも減り、正確性も上がったという。

DX Suite の導入では、紙書類を一括で電子化可能となった。書類の電子化は月900件程度発生することもあり、手作業でエクセルにデータ入力していた時と比較し、約8割の作業量削減に成功したという。

また、電子化後のファイルの名称付け作業にはRPAを活用している。DX Suite から出力したリストの名前をPDFに自動反映するロボットを作成し、DX Suite とRPAを併せて活用している。

多くの作業時間の短縮が図れたのは、URLと記事タイトルをエクセルにまとめていた各業界の情報収集業務へのRPA導入だった。

「RPAで一定期間の情報をサルベージし、自動的に圧縮しています。3万件もの情報のなかから、わずか30分で会社名と記事の見出しを拾ってくれるので、すごく便利です。これで作業時間を約1,000時間短縮できたと思います」（齋藤氏）

経緯

複数のツールを併用した
さらなる業務効率化を検討

直感的に使用できるRPA メンテナンスも自分たちで可能

同社は、主にVBAを使用していたが、VBAには専門知識が必要で敷居が高いイメージが強かったという。そこで、直感的に使用できるRPAにも魅力を感じたとのことだ。

同社は、データ入力やチェックの作業時間削減のために、グループ会社であるスターティアレイズが提供するRPAツール「RoboTANGO」を導入するに至った。

「トライアル期間はロボを作成せず、導入してから初めて取り組みましたが、これなら自分たちでもメンテナンスできると直感しました」（齋藤氏）

同社は、VBAとRPAの両方を導入することでの完全な業務自動化も視野に入れていた。

「VBAとRPAを使ってダブルチェックをすることで人の手が完全に空き、その手を使ってまた新しい業務ができると考えました。VBAとRPAはアウトプットが一緒でも、フローは微妙に異なります。それぞれで自動抽出プログラムを実行し、ふたつの答えが合えば、さらに信頼性が高まると考えました」（笹野氏、齊藤氏）

また、同社は大量の紙書類の電子化のために、RPAとあわせてAI-OCRツール「DX Suite」も導入した。

展望

今後も活用を進めていき
既存の仕事に付加価値を

働く場所を選ばない 業務の生産性向上に寄与

同社では、今後もRPAとAI-OCRツールを積極的に活用していくと考えている。

昨今、リモートワークへの取組みからパフォーマンスの維持向上が課題としてあった。RPAやAI-OCRツールは働く場所やワークスタイルを意識することなく、同社の業務にマッチし生産性向上に寄与している。

「これまでの業務をRPAで構築するという付加価値が加わったため、当社の業務に対する信頼度が上がり、業務量も年々増えてきています。グループ会社から切り出した業務はRPAやAI-OCRを活用するシーンが多くあり、蓄積したノウハウを応用して自動化を推進させ、これまで以上に業務の正確性・生産性を追求していく予定です。今後はRPAとAI-OCRツールを使った成功事例・体験事例を社内のみならず社外にも発信して行くつもりです。」（西田氏）

本資料の掲載内容（画像、文章等）について

本資料の掲載内容（画像、文章等）の一部及び全てについて、
スターティアレイズ株式会社への事前の許諾なく、
複製、転載、転用、改変等の二次利用を固く禁じます。

※本資料で使用している会社名及び製品名・ロゴマークは、
各社の商号・商標または登録商標です。

startiaraise
最先端を、人間らしく。

スターティアレイズ株式会社
〒163-0919
東京都新宿区西新宿2丁目3-1 新宿モノリス19F
TEL 03-6316-1488 / FAX 03-6316-1489
<https://www.startiaraise.co.jp>

 RoboTANGO

RPAツール「RoboTANGO」
<https://robotango.biz/>

