

(報道発表資料)

2022年3月22日
西日本電信電話株式会社 三重支店
N T Tビジネスソリューションズ株式会社
(協力)
三重県志摩市
三重交通株式会社

ビジネスチャットと RPA ツールの連携による リモートワークでの業務 DX 実証実験の結果について

西日本電信電話株式会社三重支店（支店長：杉本渉、以下 N T T 西日本三重支店）および N T T ビジネスソリューションズ株式会社（代表取締役社長：上原一郎、以下 N T T - B S）は、三重県志摩市（市長：橋爪政吉、以下志摩市）および三重交通株式会社（代表取締役社長：竹谷賢一、以下三重交通）の協力を受けて、ビジネスチャット（N T T - B S 提供）と RPA ツール（N T T アドバンステクノロジー株式会社提供）の連携、その効果測定を目的とした実証実験(以下本実証)を実施しました。

1. 背景・経緯

近年、新しい生活様式に対応するための企業や組織におけるリモートワークの普及や、人材不足を契機とした業務 DX の動きが加速しています。加えて、SDGs に対する関心・意欲の高まりなど、様々な社会的変化が起きています。こうした変化に対応し、地域の様々な課題を解決するため、N T T 西日本グループはステークホルダーの皆さまと共生・成長し、人・技術・アイデアをつなぎ、新しい価値を生み出していきます。

本実証は、ワークライフバランスの充実に向けて業務 DX に取り組んでいる志摩市、そして、中期経営計画において環境貢献を打ち出している三重交通の協力を受けて、[「elgana（ビジネスチャット）」^{※1}](#)と[「WinActor[®]（RPA ツール）」^{※2}](#)および[「WinActor Brain NaRuKami[®]運用サポート -（以下 NaRuKami）^{※2}連携」](#)による DX の効果測定を実施しました。

※1 「elgana」は、N T T ビジネスソリューションズ（株）の登録商標です。サービス詳細はこちらをご覧ください。 <<https://elgana.jp/>>

※2 WinActor[®]、WinActor Brain NaRuKami[®]は N T T アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

2. 志摩市事例

志摩市では職員が迅速に災害対策を行うために、県の防災システムにおいて閾値を超えた際は関係職員の出勤が定められています。その際の関係職員全員への速やかな情報連絡が課題となっていました。課題解決へ向けて、県の防災システムを RPA ツールで監視し、ビジネスチャットと連携させ、閾値を超えた際に通知する検証を実施しました。

結果として、定量的な費用削減効果だけでなく、職員による防災システムの常時監視が削減さ

れ、心理的負担軽減による職員の心身の健康維持という定性的な効果も確認できました。

今後、DX 施策を他の業務にも展開することで効率的な業務運営を実現すると共に、市民サービス向上との両立をめざします。詳細は【別紙 1】をご覧ください。

3. 三重交通事例

三重交通では紙削減に向けて、ビジネスチャットと RPA ツールを活用して、紙の使用量を複合機から自動的に集計し、組織ごとに前月との比較データを通知する検証を実施しました。

結果として、社員の意識改革および具体的な削減計画の取組みにつながり、本連携の価値を確認できました。

今後、電気やバスの燃料使用量等の環境貢献に関して進めている他の取組みにも展開をめざします。詳細は【別紙 2】をご覧ください。

4. 各社の役割

(1) N T T 西日本 三重支店

・ICT 活用における課題設定等の業務コンサルティング

(2) N T T - B S

・社内の円滑なコミュニケーション／情報連携を実現するビジネスチャット elgana の提供

(3) 志摩市、三重交通

・実証フィールドの提供

5. 今後の展開

本実証により、ビジネスチャットと RPA ツールを連携させることで「人とシステム」がつながり、お客さま業務の DX 推進および環境負荷軽減という新たな価値創出までつなげることが可能であることを確認しました。

N T T 西日本グループはお客さまの業務に寄り添って同じ目線で課題を把握し、サービスやソリューションを組み合わせて課題解決に貢献するとともに、新たな価値創出までをサポートしてまいります。

別紙・参考資料

[【別紙 1】志摩市事例詳細](#)

[【別紙 2】三重交通事例詳細](#)

商品・サービスに関するお問い合わせ先

■西日本電信電話株式会社 三重支店 広報担当
TEL : 059-223-3868

■elgana
N T T デジタルソリューションズ株式会社
elgana プロジェクト

(Mail) elgana-info-ml@west.ntt.co.jp

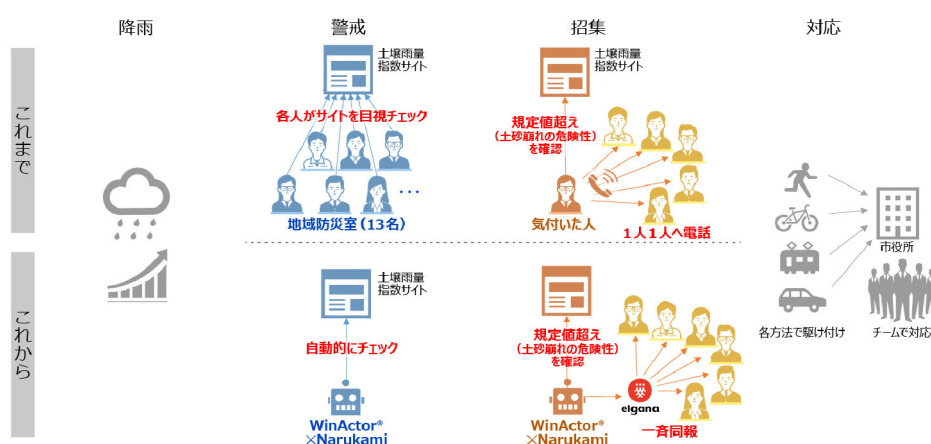
※ ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします

別紙 1 志摩市事例詳細

■実証実験内容

志摩市では、三重県土砂災害情報提供システム（以下、システム）における土壌雨量指数の値が閾値を超えた場合、迅速な災害対策を実施するために、職員の職場出勤を規定で定めています。システムでは通知機能を保有していないため、職員は平日休日および日中・夜間帯に関わらず、システムに都度アクセスし、土壌雨量指数の確認を行っていました。また、土壌雨量指数が閾値を超えた際は、気付いた職員が電話で各職員に呼びかけを行い、出勤対応をしていました。

本実証では WinActor（RPA ツール）を利用し、システム上の土壌雨量指数を監視し、閾値を超えた場合には elgana（ビジネスチャット）を経由して職員へ通知を行える形にしました。



■利用者の声（防災関係部署）

本実証を通じて、理論的には確認作業に関して職員 13 名で年間 130 時間の軽減効果が期待できると分かりました。また、システムの定期的な確認に起因する心理的負担からも解放されました。

elgana から通知が届くことで、各個人が情報発信する必要がなく、土壌雨量指数を職員全員が同時に把握することができることから、通知を受けたタイミングで職員が迅速に行動に移すことができました。また、プライベート利用のチャットとは別で通知され、「メッセージの既読/未読」を相互で把握できることから、見落としも防止することができました。

■本実証推進者の声（情報推進担当部署）

本実証を通じて、費用対効果が検証されたことから、導入価値は非常に高いと考えています。また費用対効果という定量効果だけでなく、職員の心理的負担の軽減により、心身の健康維持の面でも効果が大きいです。

上記取組み以外にも、ビジネスチャットと RPA ツールに加え、OCR ツールを連携させることで、他の業務での削減効果も確認することができました。

今後、DX 施策を他の業務にも展開することで効率的な業務運営を実現すると共に、市民サービス向上との両立をめざします。

別紙2 三重交通事例詳細

■実証実験の内容

三重交通グループでは中期経営計画で DX への取り組みおよび環境への貢献をめざしています。

その中で三重交通では環境貢献への取り組みの一環として、紙削減に向けてビジネスチャットと RPA ツールを活用し、社員の意識改革を行っています。

従来、複合機ごとに個人の紙利用枚数データは蓄積されていましたが、機種ごとに収集方法が異なることから、会社全体での使用量把握や組織間での利用枚数比較は実施できていませんでした。

本実証では WinActor(RPA ツール)を利用し、まずは本社組織の各複合機の紙利用枚数データの収集に加え、組織ごとの使用量および前月との比較を自動的に一覧化し、elgana (ビジネスチャット) を利用して、各組織の長に対して通知を行える形式にしました。



■利用者の声 (一般管理担当部署)

elgana で通知が来るため、能動的に確認しなくても紙の実際の使用量が、他部署との比較および前月との比較や推移が見えることで、漠然と紙の削減を進めるのではなく、具体的な削減目標を立てて取り組むことができるようになりました。

今後は、紙だけではなく、電気やバスの燃料使用量等の環境保全に関して進めている他の取り組みにも展開する価値を感じました。

■本実証推進者の声 (情報システム主管部署)

本実証を通じて、上記以外にも他の 2 つの業務でも検証を行い、稼働削減を確認できました。

1 つ目は、情報システム部にて WinActor の管理・操作をする業務です。elgana を使うことで、利用者が遠隔から WinActor を操作できるようになり、PC 前に滞在し WinActor の管理・操作をする稼働面の削減だけでなく、完了するまで待たなくてはいけないという心理的負担も軽減することができ、リモートワークもできるようになりました。

2 つ目は、複数の部署が、人やシステムを介して都度判断する必要があり、円滑な運営ができていなかった業務です。elgana を介して、人と WinActor とシステムが連携することで、elgana からの通知をもとに、人が遠隔でも判断・指示できるようになりました。これにより人の判断を含めた業務の円滑な運営が実現できました。

本実証を通して、ビジネスチャットと RPA ツールの連携による業務の DX 効果を確認できたことから、今後も他業務の DX 化を推進し、効率的な業務運営をめざします。