

SoftBank Payment Service



数多くのRPAツールを研究した結果、
「安い・早い・確実」のAutoブラウザ名人を採用。
年間3400万円の経済効果を見込んで、
業務の自動化に取り組み中。

(左から) ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 遠山さん・宝本さん・坂田さん

Windowsアプリ・ブラウザ操作自動化RPAツール「Autoブラウザ名人」導入事例

SoftBank
Payment Service ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社

Before

- 定型的なワークフローへの入力作業が多く、付加価値の高い仕事に専念できなかった。

After

- 自社に最適なRPAを導入し、業務の自動化を推進。年間3400万円の経費削減効果を見込む。



Half & Twice – 一人あたりの生産性を4倍に

親会社であるソフトバンク株式会社（以下「SB」）は、業務工数やコストを半減させながら、生産性や創造性を倍増させようという狙いで、「Half & Twice」というキーワードを掲げて、さまざまな活動を推進しています。ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社（本社：東京都港区）でも、積極的に、生産性や創造性の向上に取り組んでいます。RPAツール「Autoブラウザ名人」を活用した同社の業務工数削減の取り組みを、システム本部の宝本 卓本部長、システム統括室の遠山 和枝課長、坂田 功チームリーダーにお聞きしました。

– まずは貴社の事業内容について

宝本 当社はネットショップに欠かすことのできないオンラインによるクレジット

トカード決済サービスに加え、店舗や訪問販売など、対面販売でクレジットカード決済をご利用いただける端末決済サービスを提供しております。昨年度の決済サービスは、取扱高が2兆円の大台を突破し、加盟店様は業界トップの7万件を越えました。

また、最近はクレジットカード機能が付いたプライベートカードが若い人たちに人気があり、現在、カード会員数は500万にのぼります。

– 「Half & Twice」はかなりハードルの高い取り組みです

宝本 働き方改革を進めるために、数年前から継続しています。人がやる業務を「仕事」と「作業」に分け、単純な作業はロボットや自動化ソフトにまかせ、人は本来やるべき付加価値の高い仕事に専念することがSBの方針です。数年前はま

だRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）という言葉はありませんでしたが、「Autoブラウザ名人」は人のパソコン操作を自動化するソフトウェアであり、当社の業務改善の取り組みには欠かせないRPAツールとして活用しております。RPAはシステム化投資のメリットが出にくい業務の自動化に最適なツールとして、グループ全体で取り組みをすすめています。

– Autoブラウザ名人の導入経緯は

坂田 社内手続きに関する業務を自動化するために導入しました。手続き件数は毎月400～500件、および付随する周辺業務で月に300H程度の業務が発生していました。

– どのように業務を改善したのか

坂田 まず「Autoブラウザ名人」のイン

プットファイルとなる、社内手続きに必要な情報をExcelで作成します。その後、人手から離れ「Autoブラウザ名人」がExcelから社内手続き用のサイト入力を代行し、管理番号や作業完了のステータスを、インプットファイルと同じExcelに戻します。

主に効率化された業務はサイト入力や作業完了後のExcel管理表への転記です。

導入後は「Autoブラウザ名人」のインプットファイルのExcelがそのまま管理表となりました。つまり、作業と管理が同時に効率化されました。

－効果は

坂田 導入前は3人のアシスタントが入力していましたが、現在は1名のみで業務を行っており、ルーチン業務だけではなく付加価値の高い業務ができる時間も捻出できています。

経費削減効果としては、年間で約1400万円と試算しています。

－新たな業務の自動化にも取り組んでいます

坂田 クレジット決済サービスを利用したい、いわゆる加盟店の審査業務です。これは今全社ですすめている品質改善プロジェクトに基づいて、審査部門から要請されたテーマです。具体的には、さまざまなクレジット決済を一括して代行する当社のサービスの利用を申し込んできた店舗に対しておこなう審査業務です。近年、クレジット会社が共同で運営し

ている加盟店情報審査サービスのサイトに、店舗の信用情報を照会する作業が膨大に増えてきました。通常は一日に40～50件、月に700～800件を複数名の担当者が照会していますが、多い日は約600件にもなるため、複数名での対応が必要となります。主な操作は次の通りです。

- ①事前準備 : 人が照会項目を手で編集
- ②照会 : 人がサイトに手でコピー
- ③事後処理 : 人が管理表に手で入力

そして、「Autoブラウザ名人」でこれらの操作を自動化しました。

- ①照会項目を別システムからExcelに出力
- ②Excelを元にAutoブラウザ名人で照会
- ③照会の結果をCSVファイルに出力し、管理表を作成

人の操作はわずか3クリックです。もちろんこの3クリックも自動化が可能です。この業務がRPAで効率化できれば、一日1000件の照会でも余裕で対応可能です。

－導入効果は

坂田 上記事例と併せてプロジェクト全体では、年間2000万円程の業務改善効果を見込んでいます。また、コストメリット以外にも、効率化された時間を付加価値の高い仕事に転嫁できる事で、モチベーションの改善も同時に狙っています。

－Autoブラウザ名人を選択した理由

坂田 自動化ツールは世の中にたくさんあり、オープンソースで提供されているものや海外のRPAツールまで、かなり研

究しました。

オープンソースは無料で手に入りますが、動作が保証されていなかったり、業務担当者からするとテクニカルライクであり、導入障壁が高くスピーディーな導入に課題があります。

逆に、海外のRPA製品は導入コストが高額かつ国内に技術者が少ないため、有事の問合せの対応に時間がかかると業務に支障をきたすと判断しました。

宝本 その点「Autoブラウザ名人」はコストが安いのはいうまでもないですが、サポートの対応が早いのがありがたいです。緊急の場合はすぐにSEが来てくれます。また、他の製品で試した時は、途中で処理が止まることが多くありましたが、「Autoブラウザ名人」は自動化の完成度が高いです。「安い、早い、確実」三拍子揃っていて、当社にはちょうどいいRPA ツールだというのが私の感想です。

－何かご要望は

遠山 当社はGoogleのサービスを多く利用しています。そのためChromeの画面操作も対応してほしいです。それができると、社内業務やメールなど、より多くの処理が自動化できると思います。

－まもなく「Autoブラウザ名人」がバージョンアップし、ChromeやEdge、FireFoxなどマルチブラウザ対応いたします。ぜひご期待ください。

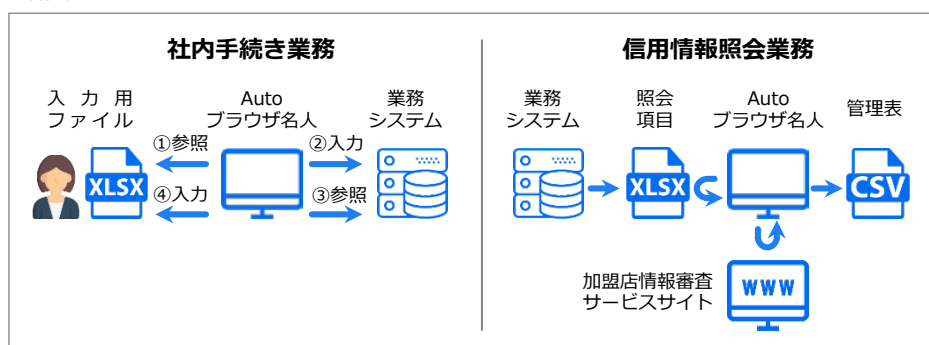
システム部門自ら導入し、大きな効果を出した同社のRPAの取り組みは、今後さらに「Half & Twice」の大きな力になっていくと思われます。ありがとうございました。

(2017年9月取材。記載の内容は取材時の情報に基づいています)



「経費削減効果は年間3400万円と見込んでいます」(坂田様)

運用イメージ



企業プロフィール

社名：ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社 <https://www.sbpayment.jp/>
 設立：2004年10月1日
 資本金：60億7500万円
 本社：〒105-8025 東京都港区東新橋1丁目9番2号 汐留住友ビル25階

All Rights Reserved. Copyright© USAC SYSTEM Co., LTD.

あなたの満足が私たち名人の誇りです。

ユースック システム 株式会社

東京本社：TEL.03-6661-1210 FAX.03-5643-0909
 大阪本社：TEL.06-6228-1383 FAX.06-6228-1380

<http://www.usknet.com/> meijin@usknet.co.jp