

株式会社 N-Vision 様

目的 業務改善

業種 サービス

エリア 中国

従業員数 51名～300名

RPA「WinActor」と複数のシステムを連携し
電話受付から工事手配、請求書発行までのDX化を実現

広島県を中心に、水回りの緊急メンテナンスや給排水設備の設計・リフォームを行う「株式会社 N-Vision」では、クラウド業務システム「kintone※¹」に、電話受付システム「CTIコネクテル※²」とRPA「WinActor※³」を連携させてDX化を実現。情報を一元管理し、コールセンターから工事担当、総務・経理部門まで一連の業務改革を行った。結果、年間10,000時間以上の稼働削減が見込める状態で、同時に、情報伝達時における人為的ミスのゼロ化や紙資料の削減、職員のストレス軽減など、その成果は多岐に及んでいる。



導入サービス RPA「WinActor」×「kintone」×「CTIコネクテル」

導入前の課題

BEFORE

- 1 コールセンターから工事担当者に作業依頼をする工程では、オペレーターが1件ごとに注文書や作業書を作成し、工事担当者に電話連絡しなければならず、大きな負担となっていた。
- 2 総務・経理において、請求書発行や未入金リスト、勤怠の取りまとめなどの書類の作成業務が多く、特に毎月の締め日は稼働が逼迫。時間に追われ担当者のストレスとなっていた。
- 3 社内全体での業務の見直しが前々からの課題であった。また、部署をまたぐ業務に関しても、メールの誤送信や報告漏れといった人為的ミスを防ぐ方法を模索していた。

導入後の成果

AFTER

- 1 受注内容を「kintone」で一元管理することで、電話連絡も不要となり、オペレーターの稼働削減につながった。また、工事担当者への依頼に要する時間も短縮できた。
- 2 「WinActor」により、未入金リストの作成や勤怠管理を自動化できたことで大幅な負担軽減となり、残業の削減や担当者のストレス軽減につながった。
- 3 社内のDX化により、年間10,000時間以上の稼働削減が見込まれている。また情報の一元管理によって、連絡時の人為的ミスのリスクがなくなった。

お客さまの声

導入のきっかけ

コールセンターから工事担当、総務・経理まで
一連の業務の見直しと稼働削減が急務

「N-Vision」は、地域密着型のサービスを提供する水道局指定工事店で、累計施工件数が25万件を超えるなど、多くの信頼をいただいていると自負しています。一方、顧客の増加によって課題も生まれました。依頼を受けるコールセンターでは、入電受付内容を紙で起票し、工事担当者に電話で依頼するのですが、その稼働と時間が非効率であったこと。工事担当者に、案件の進捗報告などの負担がかかっていたこと。また、データ管理はエクセルとアクセスを併用していますが、双方に連携はなく決めごともなかったため、「誰がどのデータをどこに保持しているか」が不明瞭であったことなどです。書類管理についても、保管義務のある書類が膨大にあり、保管スペースの確保が困難になりつつあるという問題を抱えていました。また、総務・経理担当は、勤怠管理や入金確認、それに関連する帳票作成や連絡などの業務負担が大きく、特に月末の締め日や年度末の稼働削減は前々からの課題でした。

このような課題の解決のため、当社でもRPAの導入を含めたDX化の検討をはじめました。日頃からITコンサルティングを行ってもらっているドコモにそのことを相談すると、すぐに各部署へのヒアリングを

実施してくれました。そして、電話受付システム「CTIコネクテル」、クラウド業務システム「kintone」、そしてRPA「WinActor」による総合的な運用の提案をいただきました。

ただ、当社のデータ管理は特殊な仕様であるため、その導入にはいくつものハードルがありました。それでも、こちらが要望する無理難題をドコモが迅速かつ柔軟に解決してくれたことで、最初の相談から約8か月後の2021年6月、正式導入に至りました。

RPAを動かすためのシナリオの内製化をめざす当社としては、実際に「WinActor」を操作しながらスキルを高められる「eラーニング講座」の存在も、導入の大きな決め手となりました。

Profile

本社は広島市中区。年中無休、24時間体制で水回りの緊急メンテナンスを行うほか、給排水設備の設計、施工、リフォームも手がける。一般家庭だけでなく会社や店舗など法人向けサービスも提供している。



※¹「kintone」は、サイボウズ株式会社の登録商標です。 ※²「CTIコネクテル」は、株式会社システムリサーチの登録商標です。 ※³「WinActor」は、NTTアドバンステクノロジ株式会社の登録商標です。

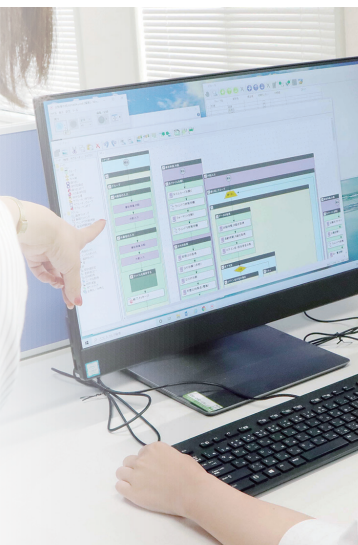


稼働時間の削減見込みは、年間10,000時間以上 紙資料の削減や人為的ミスのゼロ化にも貢献

複数のシステムを連携させたDX化の実現により、とても多くの成果を得られたと感じています。まずコールセンターでは、既存顧客から電話を受けた際、以前は基幹システムを検索して情報を確認していましたが、「CTIコネクテル」により顧客情報が自動的にPCに表示されるようになったため、スムーズに電話対応に入れるようになりました。また受注内容は「kintone」で一元管理し、そのシステム内で工事担当者のスケジュールを確認、作業依頼もできるため、以前のような電話連絡の手間がなくなりました。工事担当者にとっても、「kintone」による情報の一元管理のメリットは大きく、案件の進捗状況の見える化、見積書作成や請求書発行などの業務の省力化、報告漏れの削減につながっています。

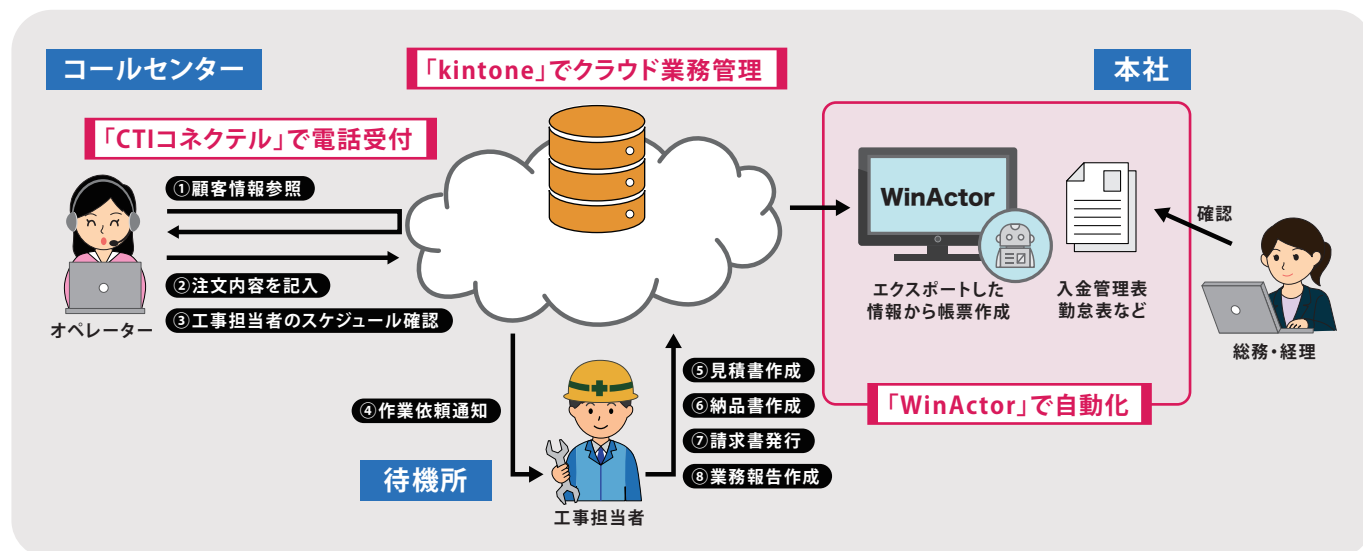
また「kintone」と「WinActor」の連携は、総務・経理担当の稼働削減に大きく貢献しています。入金管理表の作成業務にかかっていた30分ほどの稼働はゼロに。また以前は月に2回、半日かけて未入金リストを作成・確認し、担当者にメールを送付していましたが、これもすべて自動化することができ、メールの誤送信や添付間違いといった人為的ミスのリスクもなくなりました。また、勤怠管理などの帳票作成においても稼働削減、ひいては紙資料の削減や担当者のストレス軽減につながっています。全体としては、年間10,000時間以上の稼働削減が見込める状況で、空いた時間は各部署内の後任の育成に充てるなど、生産性の向上に努めています。これは数字に現れない部分ですが、DX化の大きな恩恵であると感じています。また、従業員の間で定型業務に対する改善意識が強くなったことも大きな収穫でした。「WinActor」をもっと活用し、人為的ミスの発生しやすい業務を自動化させたり、さらなる稼働削減を実現させようという社内の機運も高まっています。

今回のDX化は、ドコモの多岐にわたる協力があってこそであり、今後も引き続き協力を得ながら、より充実したサービスを提供できるよう努めていきたいと考えています。



導入システムの概略図

RPA「WinActor」と複数のシステム連携で 電話受付から工事手配、請求書発行までをDX化



営業担当者からのメッセージ

株式会社ドコモCS中国 法人営業部 第1法人営業部門 SE担当 **新田 忍**



「WinActor」を活用いただくためには、情報のデジタル化が必要です。情報入力をグループウェアに集約してデータベースを一元化し、デジタル化することにより多数の資料生成の自動化を実現しております。

さらに集積したデータを分析することにより、マーケティング活用や業務改善に役立てることも可能です。本事例は業種業態を問わずさまざまな企業に水平展開が可能で、DX化を推進できる事例だと思えます。

ドコモのホームページ

WinActor
紹介ページはこちら



WinActor
紹介動画はこちら

