



Workatoパートナー 業務自動化実践シリーズ 日立ソリューションズ編

iPaaSとRPAを組み合わせた
日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション

■ 2021/10/20 (水) 16:00-17:00



鈴木 浩之

ファウンダー
オートメーションエバンジェリスト



白土 浩司

スマートライフソリューション事業部
ワークスタイルレイノベーション本部
RPAソリューション部 Group Manager



© 株式会社 日立ソリューションズ

Agenda

- I. 業務自動化をスケールさせる！
- III. 日立ソリューションズ社内事例詳細 & デモ
- IV. Q & A

業務自動化をスケールさせる！



Workato Japan
Founder & Automation Evangelist
鈴木 浩之

Workato(ワーカート)ご紹介

- ・『Work (仕事)』+『Automation (自動化)』
- ・2013年12月設立(本社:シリコンバレー)
- ・Enterprise iPaaS(integration Platform as a Service)のリーダー
- ・サーバー調達・運用が不要(マルチ・テナント型SaaS)
- ・クラウド・ネイティブ・アーキテクチャにより自動拡張可能
- ・自動化業務を民主化(リソース・ボトルネックを解消)
- ・組織・アプリケーションを横断し、社内・社外の業務を自動化
- ・セキュリティとガバナンスを強化したエンタープライズ仕様
- ・単一プラットフォームで、様々なユースケースに対応



Gartner Enterprise iPaaS MQ 2021



servicenow



INSIGHT
PARTNERS



Battery



NORWEST

TIGERGLOBAL

GEODESIC
CAPITAL

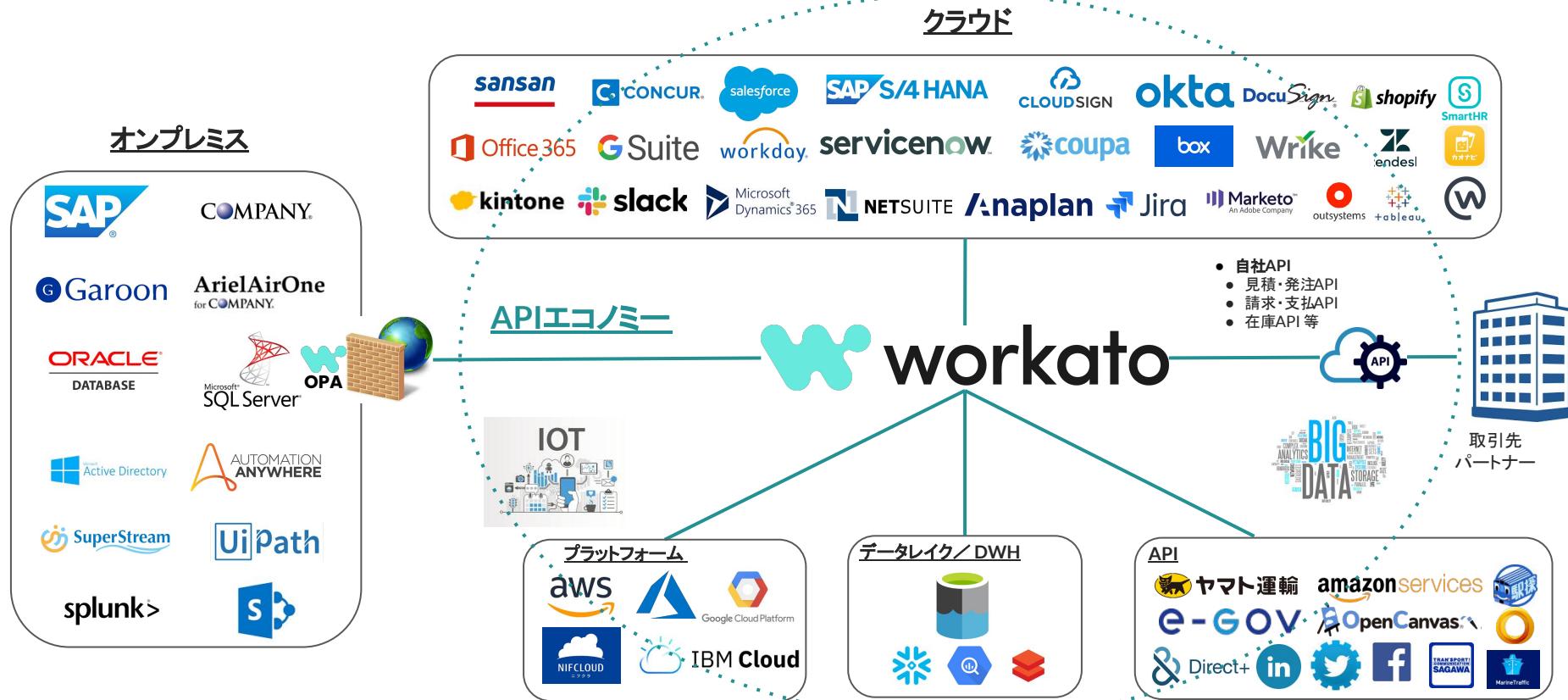
統合／自動化プラットフォームとして急成長

iPaaS市場のリーダー
Gartner, Forrester, G2 Crowd, TrustRadius
7,000社以上の顧客
1,000以上のコネクター CONNECT TO APPS, DATABASES, FILES, APIs (CLOUD, ON-PREMISE)
500,000以上の コミュニティ・レシピ

急成長企業			世界的ブランド企業		
intuit	Zillow	slack	VISA	SONY	Levi's
coupa	workday.	logitech	BainCapital	Michaels	FAST RETAILING
box	+tableau	STITCH FIX	Paysafe:	PHILIP MORRIS	Virgin trains
PROCORE	RAPID7	BROADCOM	Metro Goldwyn Mayer	Tanera BREAD	P·XAR
toast	NUTANIX	elastic	ENBRIDGE	Yale	GILEAD
:DeNA	PayPay	mercari	HITACHI Inspire the Next	LIXIL	YOKOGAWA



業務自動化プラットフォーム活用イメージ



業務自動化って？

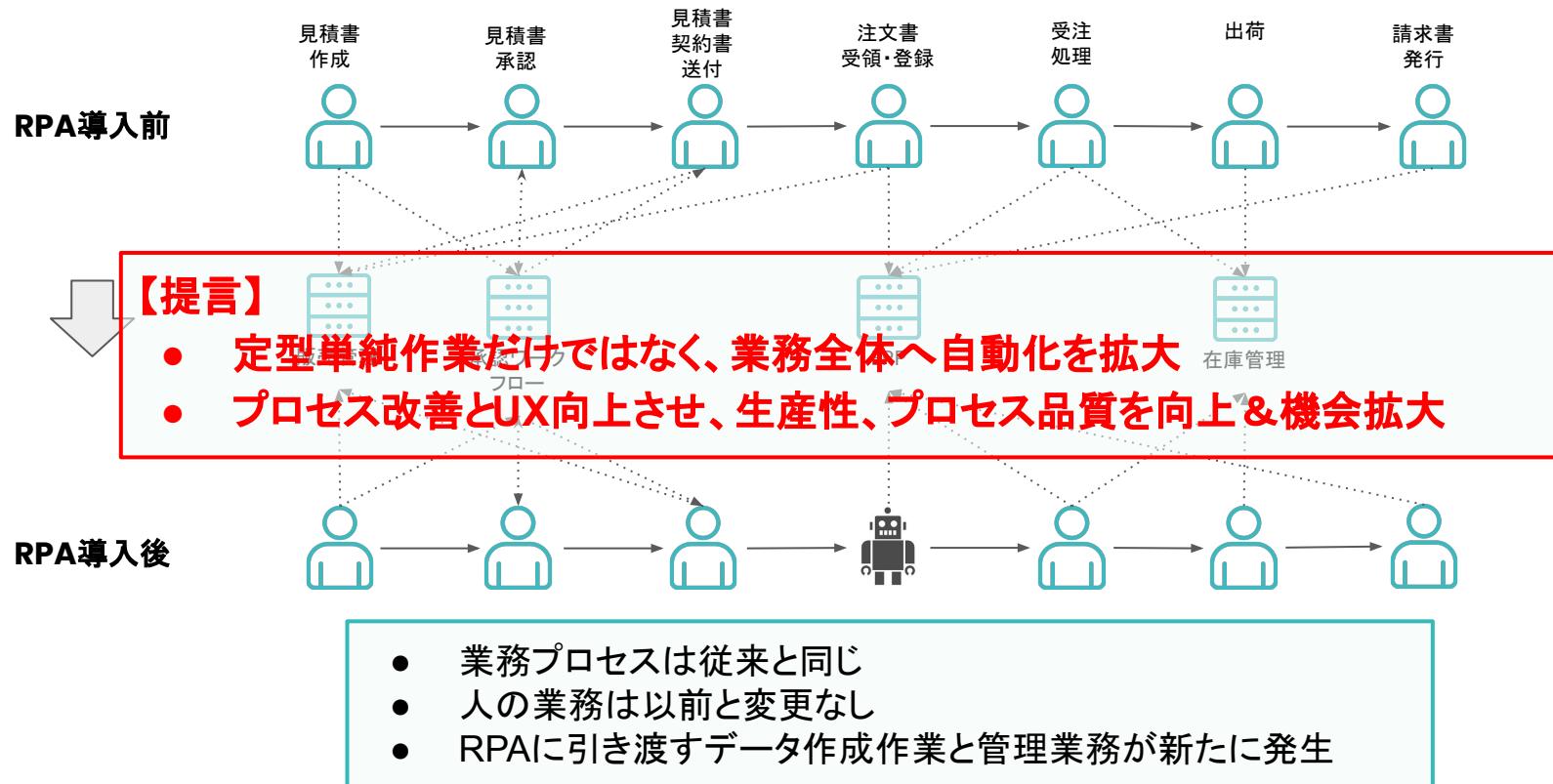
日本で自動化と言えば、RPAが有名ですが…



出典： **ビジネス+IT**

人が行うPC上の画面操作を代替するWindowsプログラム

RPA導入企業の業務フロー

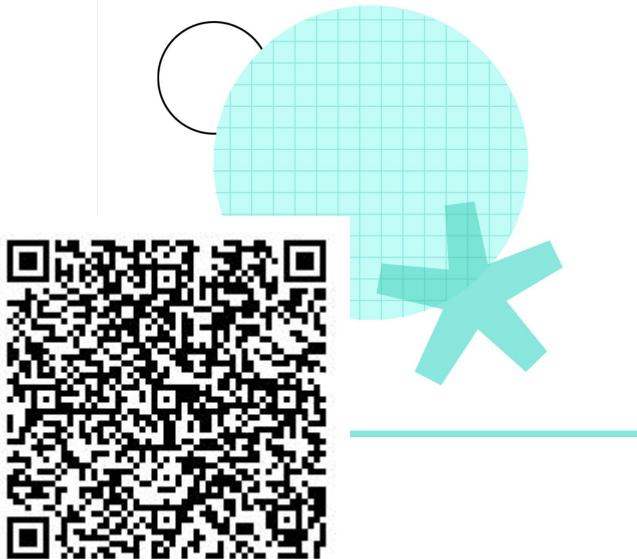


業務自動化対象プロセス



W*rk Automation Index 2021

Finance, IT and Data Analytics Saw Biggest Automation Growth During COVID-19 Pandemic



Most Commonly Automated Processes

Top 10 automated processes across all departments

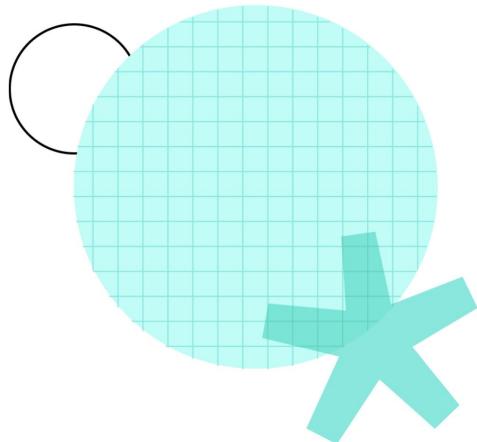
Process	Order-to-Cash	Data Pipelines and Reverse ETL	IT Operations	IT Helpdesk	Sales Operations	Employee Onboarding/Offboarding	Case-to-Resolution	Employee 360	Campaign Operations	Customer Account Management
Percent of all automated processes	● 19%	● 12%	● 12%	● 10%	● 6%	● 4%	● 4%	● 3%	● 3%	● 2%
Growth from before vs after the pandemic	233%	152%	165%	202%	160%	156%	280%	125%	197%	326%

業務自動化対象プロセス



W*rk Automation Index 2021

Finance, IT and Data Analytics Saw Biggest Automation Growth During COVID-19 Pandemic



Most Commonly Automated Processes

Top 10 automated processes across all departments

Process	Order-to-Cash	Data Pipelines and Reverse ETL	IT Operations	IT Helpdesk	Sales Operations	Employee Onboarding/Offboarding	Case-to-Resolution	Employee 360	Campaign Operations	Customer Account Management
Percent of all automated processes	● 19%	● 12%	● 12%	● 10%	● 6%	● 4%	● 4%	● 3%	● 3%	● 2%
Growth from before vs after the pandemic	 233%	 152%	 165%	 202%	 160%	 156%	 280%	 125%	 197%	 326%

業務自動化による5つの価値

1. 生産性向上(工数削減)
2. 品質向上(ミス減少)
3. スピード(機会創出)
4. 顧客満足度向上
5. 従業員満足度向上

業務自動化をスケールさせる上で必要な考え方

- 本当に人で行うべき業務か疑問を持つ
- 『面倒臭い』を宝の山と考える企業文化
- リソースボトルネックを作らない(ビジネス+IT)
- DX視点
 - データ活用
 - スピード＆アジリティ
 - 全体最適
- 全体最適な業務フローを追求
 - 発生源入力
 - インプット・コントロール
 - シングル・インプット
 - アクセス・コントロール

業務自動化プロジェクト推進方法

- 自動化プロジェクトの企画
 - ラフなアイデアを収集
 - 短期間(基本1ヶ月、最長でも3ヶ月)で計画(体制・役割)の明確化
 - プロジェクト自体が目的にならないようにする
- 合目的検証
 - その業務の本質的な目的は何ですか？本当に必要？
 - やり方は今のやり方でなければならないか？(人でやるべき？)
 - 期待されるビジネス価値は？
- アジャイル・aproach
 - 短時間で成果を可視化しながら検証と肉付け(期待値ギャップ解消)
 - スピード重視、懲り過ぎず先ずはやってみる
- ボトルネックを作らない体制
 - 属人的なリソースに頼らない体制
 - エコシステムの活用

自動化プロジェクトを拡大するためには

「Automation-at-Scale(大規模な自動化)」とは?



Mark Settle氏

7社のCIOを歴任

「Automation everywhere: A buyer's guide to the automation marketplace」著者

「企業が、個々の機能部門内の最小のタスクや、企業全体に広がる広範なプロセスに自動化技術を適用することで、具体的なビジネス成果を得ることができる」とこと。」

大規模な自動化への道のり

インキュベーション
(Incubation)

スモール・スタートで

Automation First Mentality

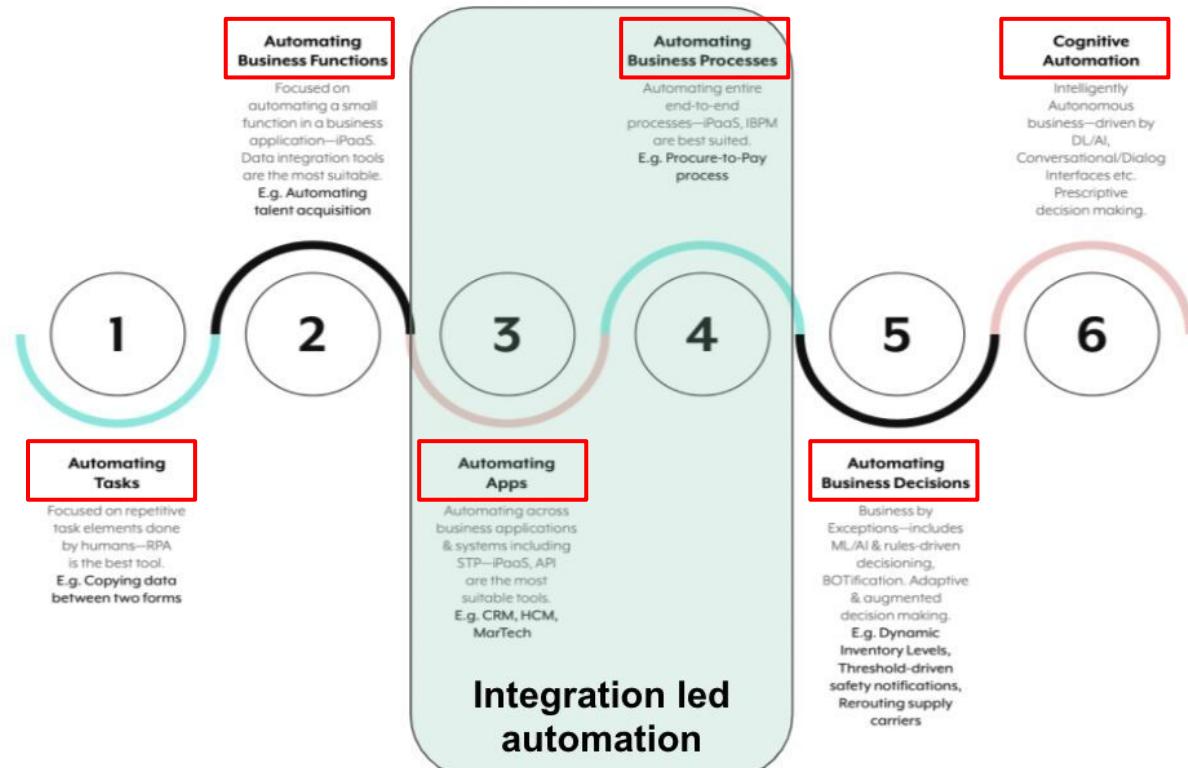
加速
(Acceleration)

有機的な成長をする
Automation Factory

制度化
(Institutionalization)

時間をかけてスピードアップ
Automation at Scale

業務自動化成熟度モデル



Defense
(Doing more with less)

Offense
(Business/Process Transformation)

民主化されたインテリジェントな自動化プラットフォーム

技術アーキテクチャの変遷による考察



日立ソリューションズ社内事例詳細 & デモ

iPaaSとRPAを組み合わせた、日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション



スマートライフソリューション事業部
ワークスタイルイノベーション本部
RPAソリューション部 Group Manager
白土 浩司

iPaaSとRPAを組み合わせた日立ソリューションズの考える ハイパーオートメーション

2021年10月20日

株式会社日立ソリューションズ
ワークスタイルイノベーション本部 RPAソリューション部
白土 浩司

Contents

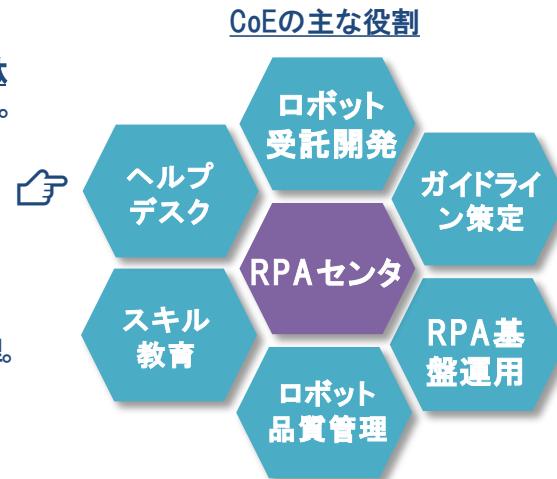
1. 日立ソリューションズの業務自動化における取組
2. 日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション
3. RPAとの使い分けについて
4. 社内でのユースケースのご紹介
5. Workato選択の理由
6. 日立ソリューションズの強み

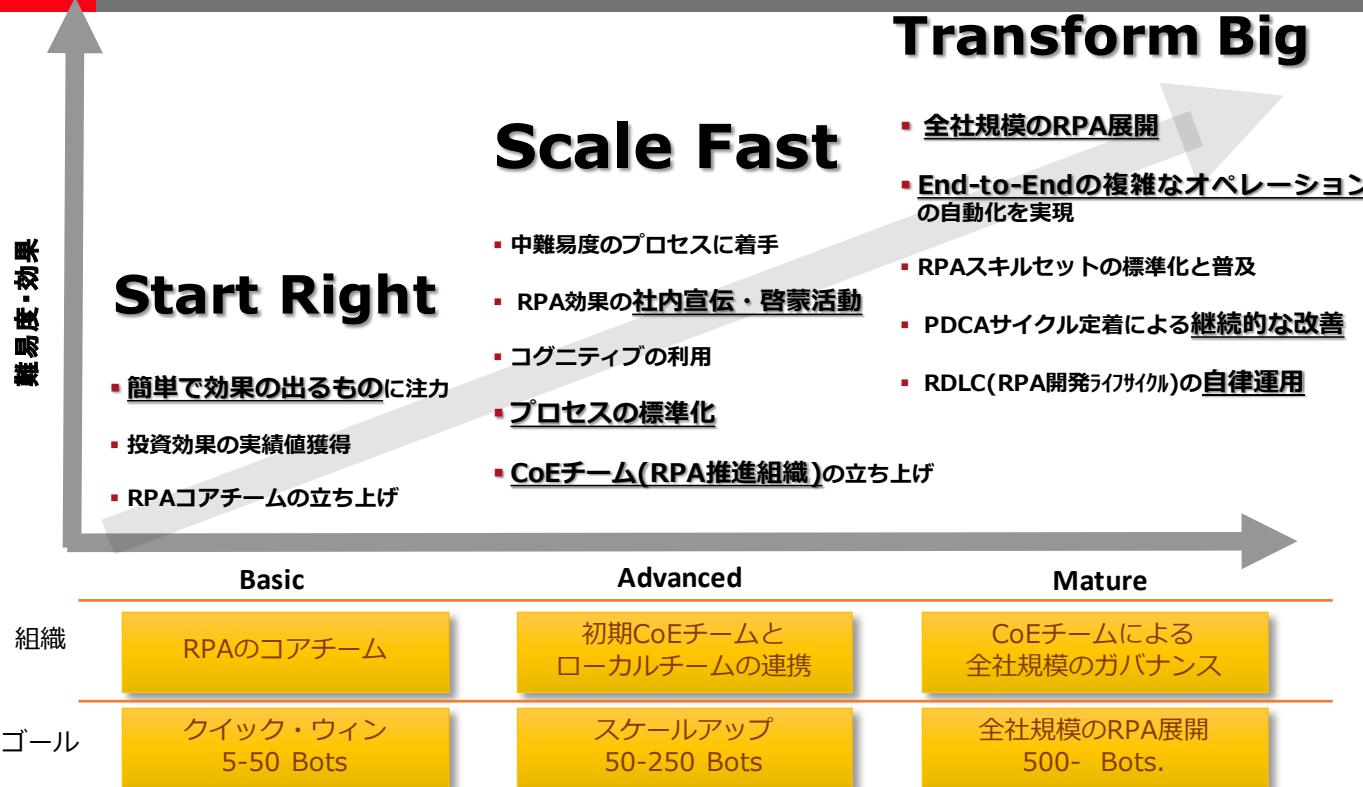
1.日立ソリューションズの業務自動化における取組

約250業務を自動化し年間30万時間の削減効果を創出

初期からRPAのCoE組織を結成し全社導入を加速

- 2015 • グループ再編に伴う基幹システムの標準化により個別の独自業務は人手作業で補完したため工数増加。
- 2016 • 全社を挙げて働き方改革に取り組み、業務の無駄を省いて長時間労働の削減や生産性向上に注力。
- 2017 • RPAの本格検討を開始するためCoEを結成。
人事総務部門からロボット開発に着手。並行して全社導入向けガイドラインの策定とEUC体制を整備。
- 2018 • 本格的なRPA全社導入を開始。
- 2019 • CoEが現場のロボット開発をサポートして品質を管理。
- 2020 • さらなる自動化に向けて人の判断を必要とする業務の自動化を推進中。





推進組織(COE)を中心としたスピーディーな展開

2.日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション



業務のシームレスな自動化により
ビジネスの成長と
人がより創造的を発揮できる世界へ



2.日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション

業務自動化をさらなる高みへ

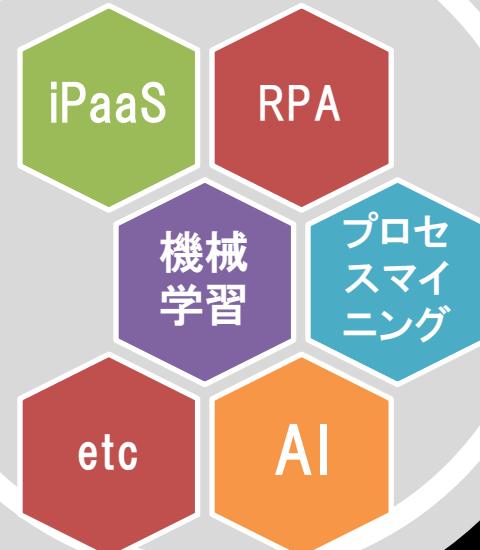
ハイパーオートメーションとは、RPAやAI、機械学習、プロセスマイニング、iPaaS製品など複数のテクノロジーを活用したエンドツーエンドの自動化。
あらゆるレベルでの業務の自動化を指す。

場所を選ばない

UIに捉われない

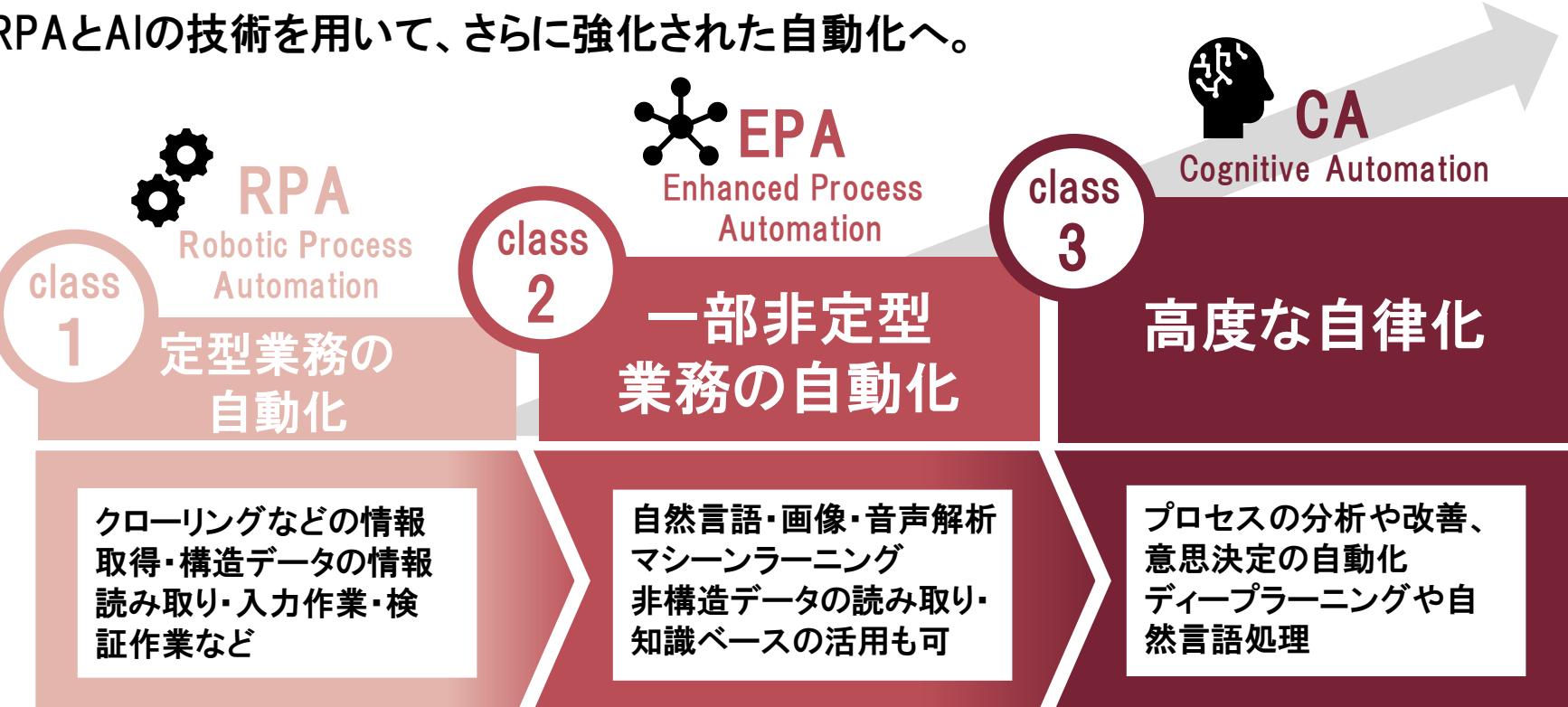
柔軟なプロセス設計

テクノロジー群



業務自動化の3つの段階

RPAとAIの技術を用いて、さらに強化された自動化へ。



テクノロジーの関係

RPA単体では、構造化データの大量処理や反復作業、判断が不要な定型業務。
そこに認知機能や判断機能が加わることで、あらゆる業務の自動化が可能になる。

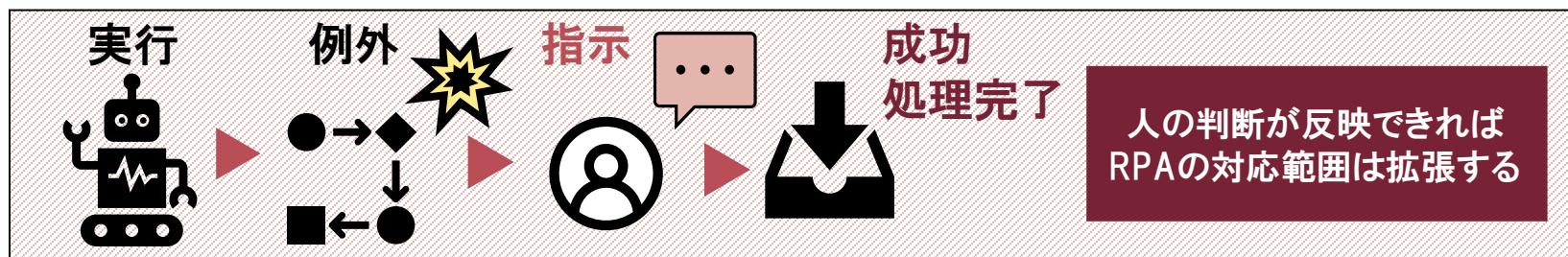
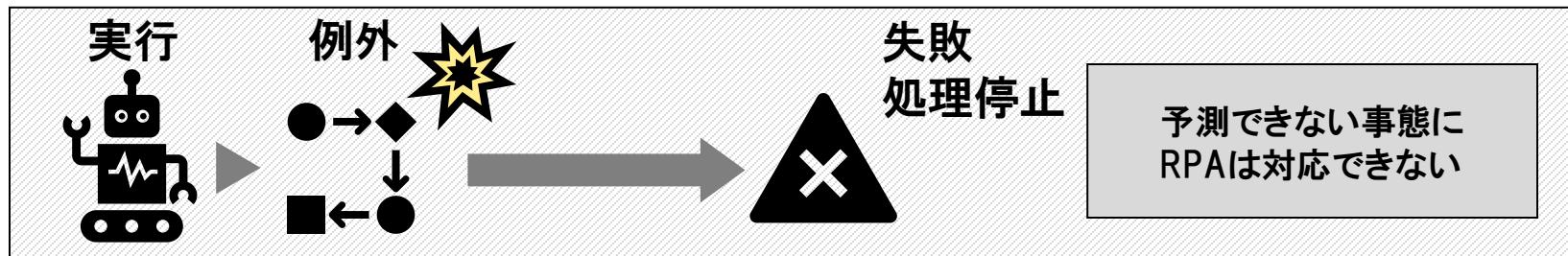


2. 日立ソリューションズの考えるハイパーオートメーション

「非定型業務」の処理

例外を予測できない業務でも、人の判断を業務フローに反映させることで自動化を実現。

※ 非定型業務とは
人の経験や判断が必要でルール化できない作業



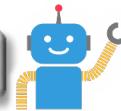
3. RPAとの使い分けについて

3. RPAとの使い分けについて

RPAとはパソコンでの**事務処理を自動化**してくれるソフトウェアロボット技術

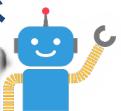


操作を記録



パソコンのマウス操作、キーボード入力などの事務処理を記録

自動実行



記録した操作を迅速・正確・確実にロボットが代行
導入効果

- ホワイトカラー業務の生産性向上
- 単純ミスの削減(迅速かつ正確)
- 人間にしかできない事業に集中できるようになり、より付加価値の高い事業創生に貢献
- 従業員の働くモチベーションを向上

短期導入・既存システムの変更不要

3. RPAとの使い分けについて

RPAが向く業務

- ・個人の手元作業の自動化
- ・エクセルなどへの転記作業
- ・APIの無いレガシーシステムへのアクセス

RPAの不得手な分野

- ・人の判断を必要とするプロセス
- ・UIが頻繁に変更されるシステム
- ・負荷によってレスポンスが大幅に変わるシステム

iPaaSが向く業務

- ・利用者の多い共通化されたプロセス
- ・大量データの取り扱い
- ・処理速度が求められるプロセス
- ・人の判断を必要とするプロセス

iPaaSが不得手な分野

- ・UIからしか操作できないシステム
- ・個人の為の自動化

4.社内でのユースケースのご紹介

4.社内でのユースケースのご紹介

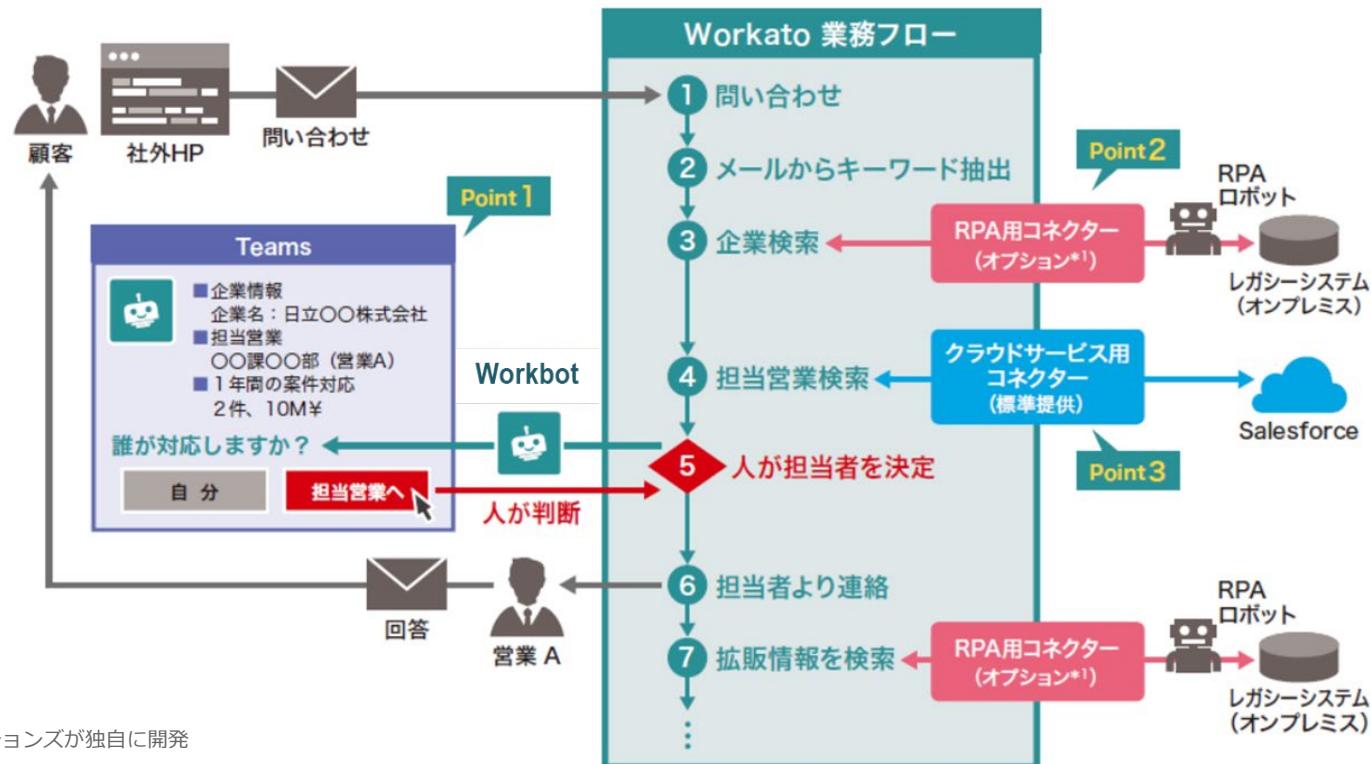
RPA + Workatoで
自動化

HITACHI
Inspire the Next

チャットを使ってロボットが業務実行、人が判断

RPAロボットを部品として組合せて業務フローを実現

クラウドサービスも画面変更の影響を受けず安定稼働



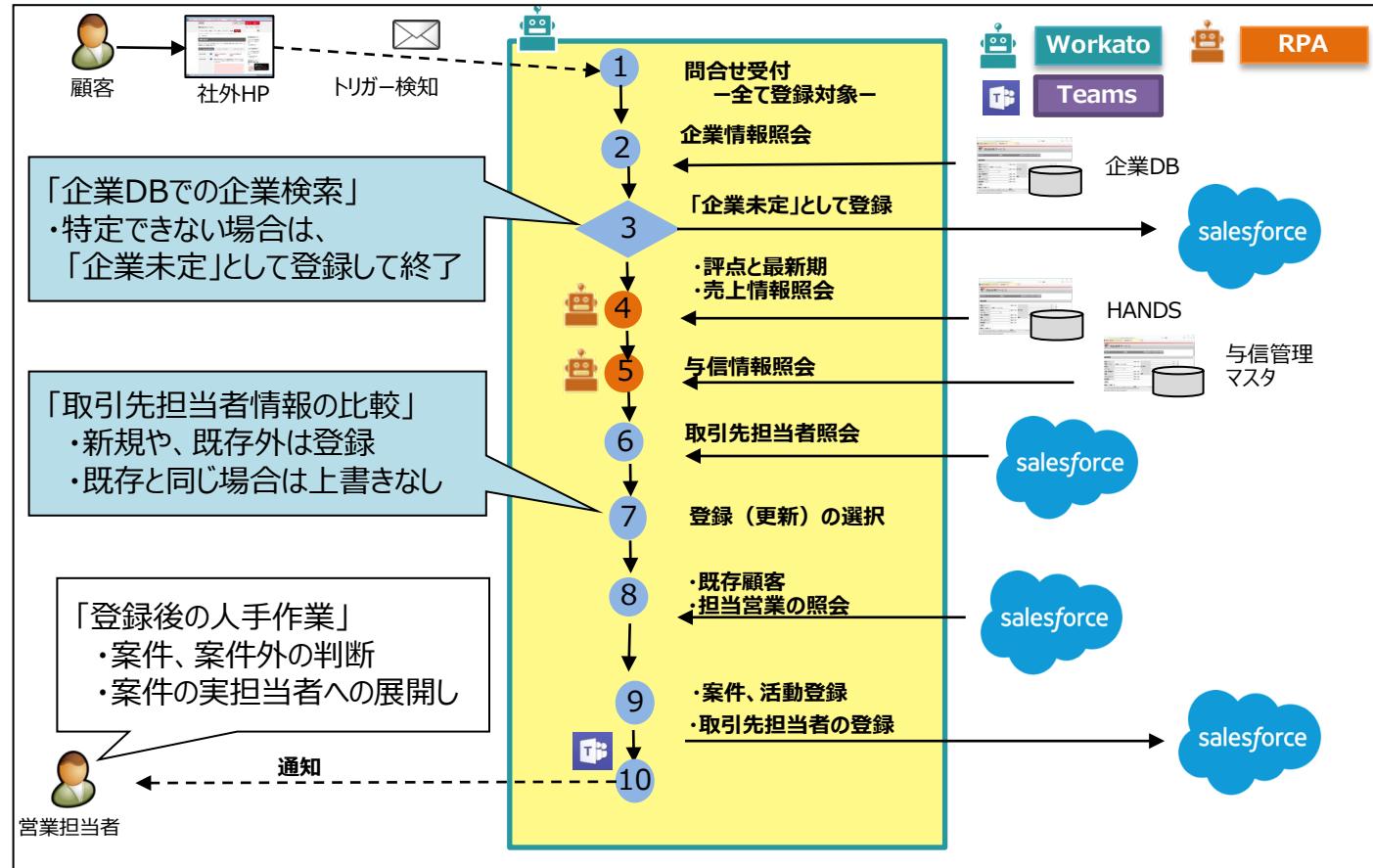
* 日立ソリューションズが独自に開発

4.社内でのユースケースのご紹介

社外問合せ情報のSFA登録

RPA + Workatoで
自動化

HITACHI
Inspire the Next

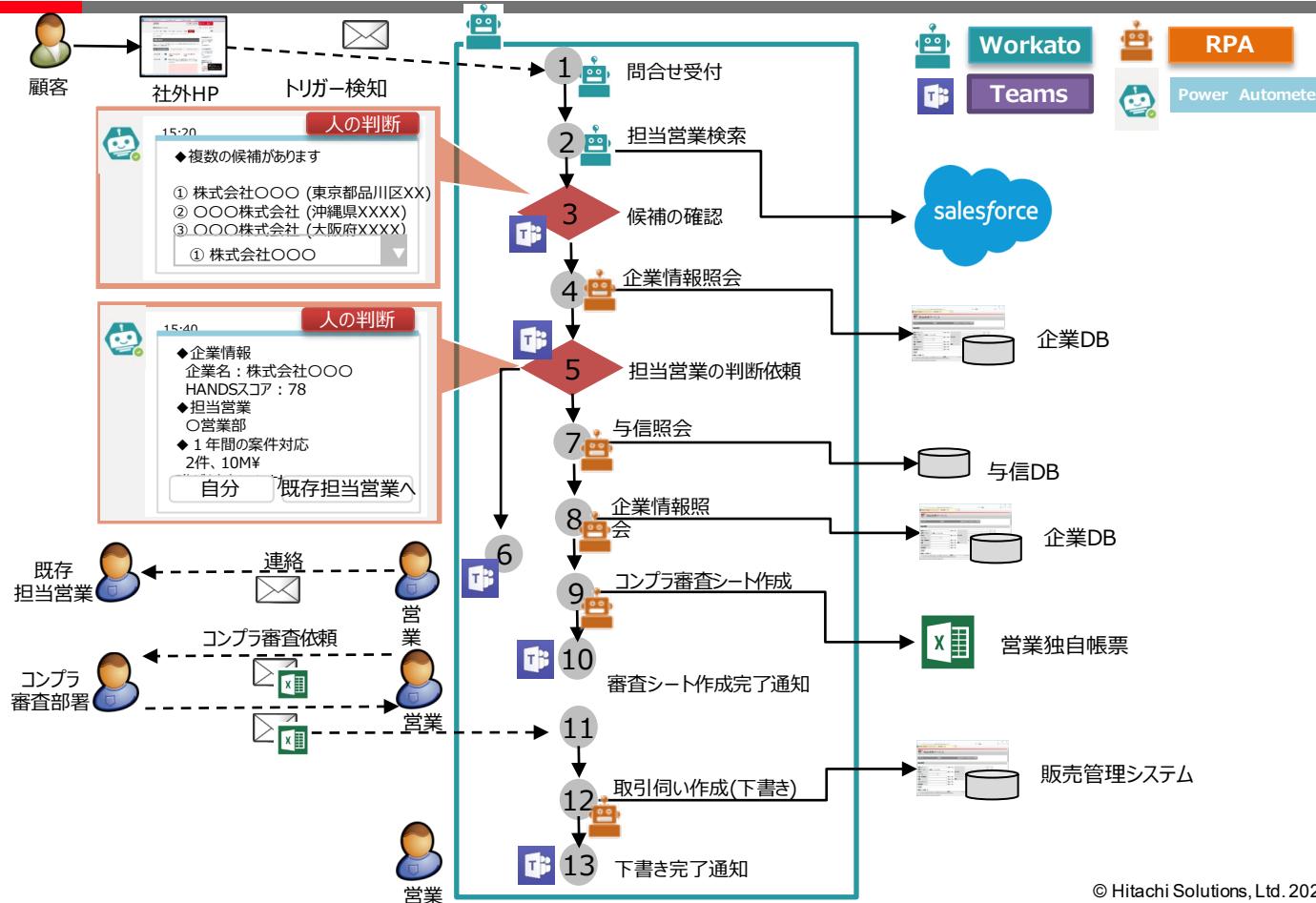


4.社内でのユースケースのご紹介

新規取引伺い自動化

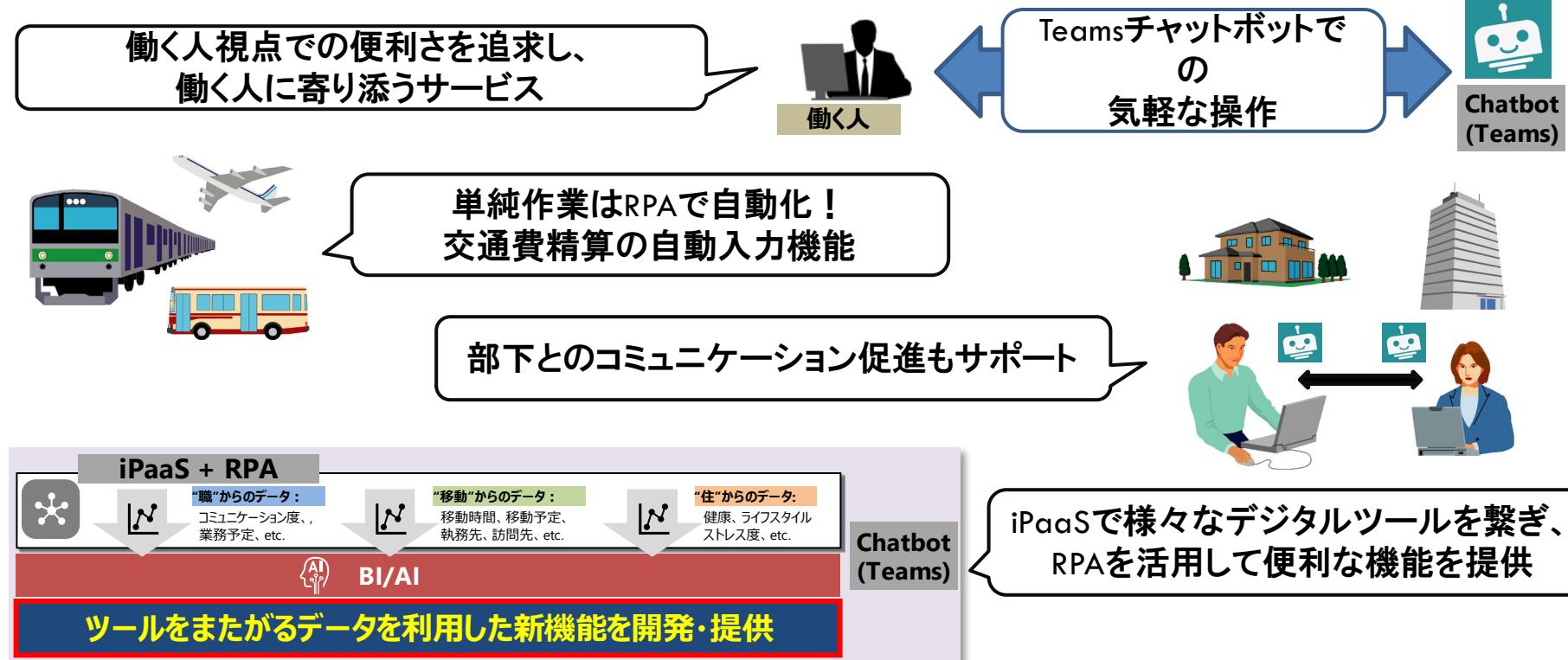
RPA + Workatoで
自動化

HITACHI
Inspire the Next



4.他ユースケースのご紹介

ニューノーマル時代における新しい働き方や、働く人の生産性・QoL向上、組織のコミュニケーション不足解消を支援



□ 交通費精算

(通勤費・旅費精算+明日の予定通知機能)

- ✓ Outlookのスケジュール情報を元に出社・出張予定を検知し、移動ルートをChatbotが前日に提案
- ✓ 出社・出張後に移動ルートを元に通勤費・旅費精算の入力内容を提示、了承するとRPAでそれぞれ通勤費・旅費精算システムに自動入力・申請

経路の詳細

時間: 09:14 - 09:57 (43分)
料金: 465 円
乗換数: 2 回

たまプラーザ → 溝の口
東急田園都市線・久喜行
▼
溝の口 → 武藏溝ノ口
徒歩
▼
武藏溝ノ口 → 武藏小杉
JR南武線・川崎行
▼
武藏小杉 → 品川
JR横須賀線・千葉行

他の経路を選択 この経路を選択

□ チーム力アップ支援

(コミュニケーション活性化)

- ✓ Office365の利用状況からコミュニケーションランキングを表示し見える化することで、部下とのコミュニケーション促進をサポート
- ✓ 部下を選択してミーティング設定ボタンを押すと、上司と部下の空いている時間を見つけて会議を自動設定

コミュニケーションの状況

最近の部下とのコミュニケーションの状況は以下の通りです。1対1のミーティングを設定したい部下を選択して、ミーティング設定ボタンを押してください。また、名前のリンクを押すと今すぐチャットを開始することもできます。

次の職位を表示:

すべて

表示条件を適用

- 1位
○○一郎
- 2位
○○二郎

ミーティング設定

Tips

ある調査では、優れた成果を上げているマネージャーは、定期的に部下と1対1で話す時間を持っているそうです。1対1のミーティングは部下にとって、懸念事項を伝える良い機会となり、フィードバックを共有して意欲を維持するのに役立ちます。

従業員のメリット



- 操作が簡単で使いやすい
- Chatbotの提案・作業自動化で手間が減り効率向上
- PCだけでなくスマホ、タブレット端末でいつでもどこでも操作可能
- 連携する社内システム・クラウドサービスへのログイン・操作は不要

組織・会社のメリット



- チーム内でのコミュニケーションが見える、促進できる
- 従業員の新しい働き方が見える
- ミス抑止効果も期待できる交通費精算の申請自動入力機能
- 事務作業の自動化、組織のコミュニケーション向上により従業員の生産性向上

5. Workato選択の理由

5. Workato選択の理由

Cloud 採用企業の増加

システム開発からシステム利用へ

Cloud Native

スケーリングなどへの配慮負荷低減

One Platform Multi Function

業務自動化 + 他社へのサービス提供管理などが
一つのPlatformで提供可能

社内システムとの連携

オンプレミスの既存資産の有効活用
(RPAを含む)

システム利用の市民化

ノンコーディングによる自動化適用範囲の拡大

6.日立ソリューションズの強み

6.日立ソリューションズの強み

- ・業務自動化に繋がる様々なSolutionをご提供
- ・蓄積したノウハウによるお客様へのご提案



END

iPaaSとRPAを組み合わせた日立ソリューションズの考える ハイパーオートメーション

2021/10/20

株式会社 日立ソリューションズ
ワークスタイルイノベーション本部 RPAソリューション部
白土浩司

本資料でご紹介したサービスは、予告なく記載されている仕様・機能が変更になる場合がございます
本資料中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。
本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。

日立製作所によるWorkato事例が聞ける！

登録はこちら



日立ソリューションズ Forum2021

日時	2021年10月26日(火)15:00～15:30【D1-6】
タイトル	With/Afterコロナ禍でもQOLを損なわない、新しい働き方を支援するDXソリューション
概要	日立製作所デジタルスマートシティ本部では、ニューノーマル時代におけるスマートシティでの時間や場所にとらわれない新しい働き方や生産性QOL向上の実現を支援するアプリを開発。新しい働き方で発生する組織内コミュニケーション不足の解消、不正抑止効果も期待できる交通費精算の自動入力機能などをご紹介します。
講演者	株式会社日立製作所 川上 康友 様 株式会社日立ソリューションズ 井上直樹
登録URL	https://www.hitachi-solutions.co.jp/forum/hsf2021/

Slack × Box × CSV連携で営業業務プロセス改善の実例を紹介!

Workatoパートナー業務自動化実践シリーズ - NECネッツエスアイ編	
日時	2021年11月17日(水)16:00～17:00
タイトル	「遅い」「高い」「品質のバラつき」を改善する、セールス関連業務の自動化(仮)
概要	<p>これまで俗人で煩雑だったSI(システムインテグレーター)における営業関連業務は、「遅い」「高い」「品質が異なる」といった課題がありました。</p> <p>今回、Workatoを活用することで、Slackから</p> <ul style="list-style-type: none">● 見積作成● 資料/ドキュメント出力● 導入効果算出 <p>を可能とし、SIにおける業務プロセスを改善した事例を、デモや開発ヒストリーを交えてご紹介します。</p> <p>また、自動化の構築プロセスを社内で民主化し、担当部署がそれぞれ自動化フローを更新 /変更できるようにしたことで、より社内の業務効率化を促進した方法にも注目です。</p>
登壇者	NECネッツエスアイ株式会社 審谷様、Workato 鈴木

ご清聴ありがとうございました！