



コンタクトセンター・アワード  
リーダー・オブ・ザ・イヤー2019

CCJA  
Contact Center Japan Awards



三井ダイレクト損害保険  
お客さまセンター部  
お客さまセンター東京兼  
品質業務グループ  
サブマネージャー  
水上 亮氏

## RPA化の推進者は“働き方改革”のリーダー！ センターの教育も変えた「自動化」の成果

さまざまな業種で人手不足解消の切り札と目されているのが、RPA (Robotic Process Automation) ソリューションだ。とくに金融機関の事務処理では都市銀行をはじめ、すでに大きな成果を挙げている。

コンタクトセンターでの応用もはじまってはいるが、まだ緒についたばかりだ。現段階では、主にSVが担当しているKPIレポートの作成や、受け付けた案件のうち、発送などバックヤードで他のシステムとの連携処理が必要な業務の自動化などで活用事例がある程度にとどまっている。

三井ダイレクト損害保険で2018年11月、社内初の「RPA推

進担当」に任命されたのが、水上亮さんだ。一般的にはITシステム部門が主導するケースが多いが、「それでは肝心の業務プロセスがわからない」と判断され、入社13年目でさまざまな業務を経験した水上さんに白羽の矢が立ったというわけだ。

すでに成果として「お客様対応部門を中心に進めたRPA化で、830時間／月の業務削減、費用換算では約200万円／月の削減効果が出ています」(水上さん)というように、経営貢献度は大きい。

### 脱「当たり前／仕方ない」！ 聖域なき改革をけん引

水上さんは、まず「時間がかかって当たり前、それでも仕方がないといった先入観を取り払わないと実現できない」と自らの意識を転換。実際に「かつては複雑な業務フローや既存ルールの固着化があちこちで存在し、しかも見直しを積極的には取り組まない風土が存在しました」(水上さん)という。

これまでの常識を非常識と捉えるのは、容易ではない。水上さんは「それぞれの業務の要・不

要の検討から着手しますが、ポイントは単なる自動化ありきではなく、業務自体の削減・見直しを念頭に入れること」と説明する。

同社コンタクトセンターで実施した自動化で、アワードの審査員が「目からウロコが落ちた」と絶賛したプロセスが、「研修のダミーデータ抽出と作成」だ。研修時に活用する素材を集め、ドキュメント化する業務である。水上さんは、「自分自身が担当していたことがあるので、かなり時間を要することはわかっていた」と事もなげに言う。

前記したように、コンタクトセンターでのRPA活用は、KPIをはじめとしたレポート作成か、バックヤード業務が中心だ。一方で「教育」に関わるプロセスは、自動化の対象外——つまり人が担当すべき“聖域”という先入観があるマネジメントが多いのが現状だ。

RPAの導入は、さまざまな聖域にいかに関わり込むかという行動力が問われている。そうした意味では、RPAを推進するリーダーとは、「働き方改革のリーダー」でもあり、同社にとって水上さんの存在価値は大きい。



RPA導入をリードした水上さん