

生命保険会社様

全社での業務効率化に向けた

## RPA推進 コンサルティング

支援期間



6年

支援体制



5人

### クライアントの課題・背景

#### RPA全社展開に潜むガバナンス課題

顧客である生命保険会社様では、国内RPA (\*1) 市場の活性化を受け、数年前より業務部門においてRPAを試行的に導入されていた。その結果、業務効率化が見込めると判断されたため、IT企画部門では、RPAの本格的な全社展開を検討されていた。

RPAの全社展開にあたっては、業務・ITそれぞれのガバナンス面（RPA資産の管理、システムインフラ影響、停止時対策等）で問題が発生するリスクが想定されるため、IT企画部門では、リスクを抑制しつつ、効果的に全社展開を図るといった難しい対応を迫られていた。



### ご支援の概要

#### CoEとして全社展開を統制・推進

当社は、RPAの全社展開を組織横断で推進すべく、CoE (\*2) の設置を提案し、参画。

CoEとして、RPAの全社展開における**ガバナンスの確保に向けた運営・規定の整備**を支援。

また、**RPAの浸透と発展**に向けても、ユーザーの教育・宣伝や、次世代のデジタル化を踏まえた提案を実施。

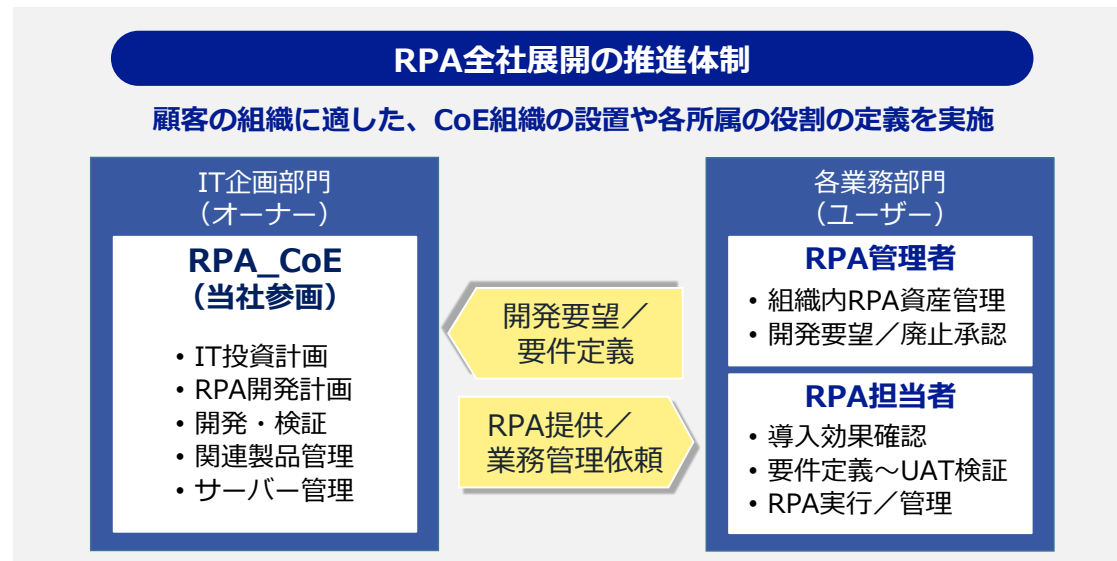
(\*1) RPA : Robotic Process Automation (ソフトウェアロボットによる作業自動化)

(\*2) CoE : Center of Excellence (組織を横断する取り組みの中核となる専門部署)

# Our Solution ① ガバナンスの確保に向けた運営・規定の整備

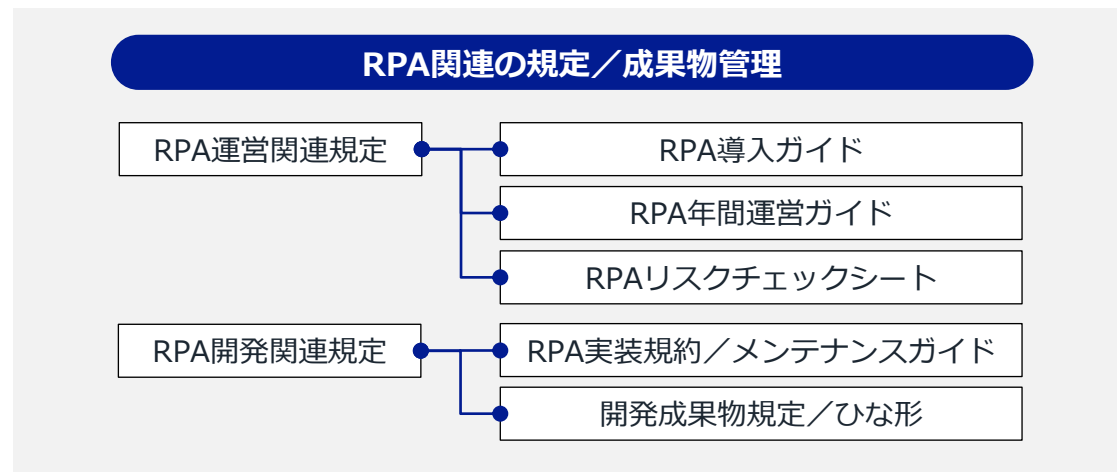
## 1 推進体制の整備／計画の策定

- 当社は、保険会社特有の組織特性やプロジェクトの進め方を考慮し、CoEをIT企画部門内に設置するよう提言。顧客内の業務分掌や文化、システム基盤等を考慮して役割分担を定義し、推進体制を構築。
- 当社の強みである保険業務やシステムの知見を活用し、実行計画を策定。



## 2 各種規定類や成果物整備

- 全社展開前に、必要となるドキュメントの整備を支援。初回導入向けの「RPA導入ガイド」、当年度のRPA運営における重要・注意点を整理した「RPA年間運営ガイド」、そして効果性やリスク面からRPA開発要否を判定する「リスクチェックシート」等を整備。
- RPA開発者向けには、開発保守性を踏まえた実装規約や開発成果物規定、ひな形も提供することで、開発面における統制も整備。



## Point

- CoEには当社の経験豊富なメンバーが参画し、実効的な計画策定に向けて、関係各部とのコミュニケーションを重ね、相互の立場を踏まえた計画に落とし込むことで、IT企画部門の運営負荷を軽減。
- 当社は、大規模な業務改革のマネジメントにおける多くの実績を参考に、ガバナンスの確保に向けて、業務の特性や規模に応じた適切な運営・規定の整備を提言。

## Our Solution ② RPAの浸透と発展に向けた取り組み

### 1 浸透に向けたユーザー教育・宣伝

- RPA導入を浸透させるためには、組織内での認知向上および具体的効果の意識醸成が重要。
- 当社は、これら組織内へのRPA適用文化を浸透する教育・宣伝活動についても実績があり、主に社内HPへの好取り組み事例の掲載や、動画によるRPA活用事例の紹介などの支援が可能。

### 2 将来に向けたRPAの発展

- RPAが浸透した、その先においては、次世代デジタル化のインフラとして、新規技術や未連携の社内ツールとRPAの組み合わせ（Hyper Automation）による、さらなる高度化も可能。
- 定型業務領域にとどまらず、組織／人～業務～システムまでを、RPAを介してシームレスに接続することで、非定型業務領域も含めたより広範囲かつ、高度な業務の自動化が実現可能。

#### 照会内容の分類と見直しの方向性（一部抜粋）



RPA活用事例の紹介（動画等）

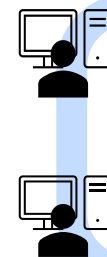


各業務部門への導入研修

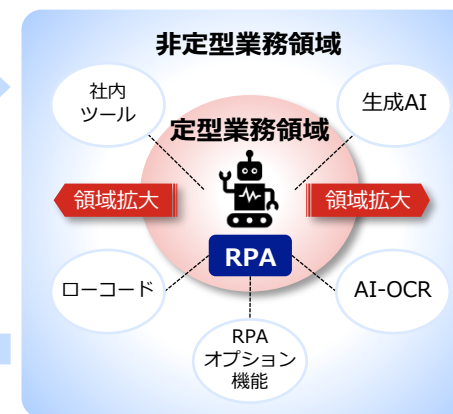
#### RPAを中心とした次世代デジタル化

～ Hyper Automation ～

組織／人



業務



システム

- 全社共通基盤
- 全社システム
- 部門システム
- 各個別業務システム
- 社外サービス (SaaS)

## Point

- RPAの浸透に向けては、ユーザーの立場に立った効果的な教育・宣伝について、事例を交えた助言が可能。
- 当社は、コンサルティングだけでなく、新技術を活用した実際のサービス開発も担っているため、新技術の動向や製品の最新機能を理解したうえで、次世代のデジタル化に向けた提言・導入支援も可能。

01

保険会社特有の組織特性やプロジェクトの進め方を踏まえた、効果的な推進体制の構築(CoEの設置、関係各部との役割定義等)を実現。

02

RPA導入時に遵守すべき運営ルールや規定を全社的に整備し、  
全社展開における問題発生リスクを抑制。  
ガバナンスを確保したうえで、効果的な全社展開を実現。

03

RPA導入の教育・宣伝活動を通じて、社員のRPAへの理解促進や、  
業務効率化に対する意識向上に貢献。