

## インフォメーション・ディベロプメント、「RPA 業務改革サービス」を開始 ～システム運営管理業務の業務改善～

株式会社インフォメーション・ディベロプメント(以下、当社)は、ITIL®(注 1)をベースとした業務改革コンサルティングサービスを手がける当社子会社の株式会社フェスと協働で、システム運営管理業務における業務プロセス分析とRPA(注 2)導入を支援する「RPA 業務改革サービス」を開始しました。

### 1. サービス提供の背景

近年、業務の効率化や生産性の向上など働き方改革の推進を目的に、RPA の導入を検討する企業が増えています。とりわけシステム運営管理業務は、企業内システムの高度化、大型化にともない、複雑さを増しております。こうした業務を全体最適の視点で見直し、抜本的な改善を行うには、個別業務の管理やシステム運営管理に関する高度な知識や豊富な経験が必要となります。

当社では長年にわたり蓄積してきたシステム運営管理の経験と、ITIL®をベースとした業務改革コンサルティングサービスに豊富な経験をもつ当社子会社の株式会社フェスの知見を組み合わせ、RPA の導入を前提とした RPA 業務改革サービスを開始しました。

### 2. サービスの特長

当社が有するシステム運営管理のノウハウ、およびフェスのITIL®に関する知見それぞれの強みを組み合わせることで、お客さまのシステム運営管理のプロセス全体の見直しを行います。

効率的な業務フロー、および RPA の導入効果が最大限発揮できるようプロセスを設計後、RPA による自動化が可能な業務を洗い出し、RPA の開発・導入を行います。さらに特定のベンダに捉われない他ツールとの連携により、自動化効果の最大化を図ります。

#### ■ サービスメニュー



- ・業務内容を洗い出し、プロセス全体の見直しを行うとともに、RPA 等による自動化が可能な領域を特定。
- ・RPA 導入による改善効果を見積り、自動化対象業務の選定を支援。



- ・RPA の開発、および業務への導入を実施。
- ・下記、効果測定結果にもとづき、RPA のチューニングを実施。



- ・効率化、堅確化効果等を測定し、アジャイルアプローチ(注3)によりユーザー要望を確実に反映させ、ツールの完成度を高める。

### 3. 今後の展開について

デジタルトランスフォーメーションが進展し、当社の主力事業であるシステム運営管理事業においても RPA や AI による自動化が進み、ビジネスモデルの変革が避けられない環境にあります。

そうした環境変化を受け、当社では従来の強みを活かしたうえで、自動化を先取りする取り組みを積極的に進めてまいりました。今回の RPA を活用した BPR(注4)はその端緒であり、事例を積み重ねることによって獲得したノウハウをもとに、より多くのお客さまに利便性の高いサービスを提供してまいります。

当社は、今後 RPA、AI をはじめとするデジタルテクノロジーを積極的に展開し、お客さまの業務効率化と品質向上を支援してまいります。

(注1):RPA(Robotic Process Automation)とは、簡単な判断を伴うデータ入力／加工／収集／チェックが可能なソフトウェア。従来人間がパソコン上で行ってきた定型作業をソフトウェアロボットが代替して自動的に処理することが可能。

(注2):ITIL®(IT Infrastructure Library)とは、システム運用におけるベストプラクティスを体系的にまとめた知識ベース。

(注3):アジャイルアプローチとは、変化に機敏に対応するために、小さく始めて短い期間でスピーディに部分的なシステムを作り、それを改善しながら完成度を高めていく方法。

(注4):BPR(Business Process Re-Engineering)とは、業務構造を俯瞰的に見直し、より効率的なものに再構築すること。

#### 【お問い合わせ先】

担 当 部 署:DMS-1 事業本部 <sup>かみせ</sup> 上世

電 話 番 号:03-3262-8708

メールアドレス:[dms1@idnet.co.jp](mailto:dms1@idnet.co.jp)

U R L:<https://www.idnet.co.jp>

以 上