

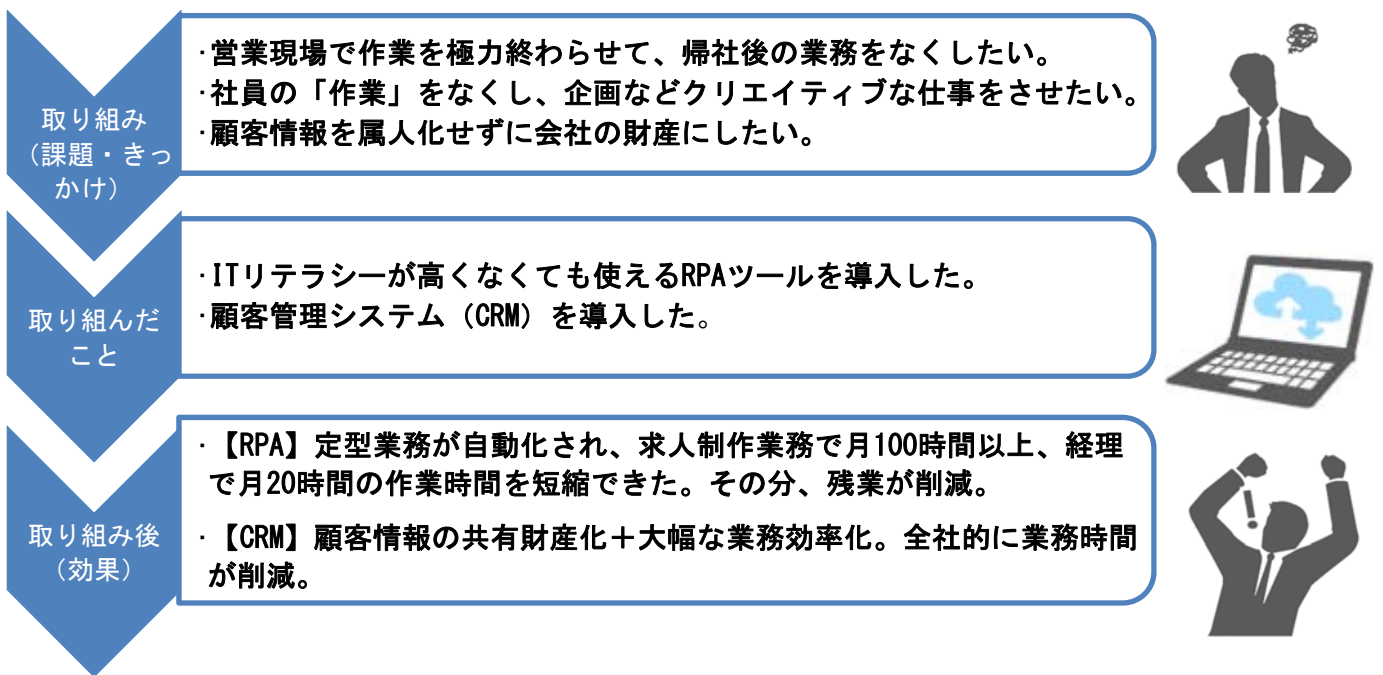
泉州広告株式会社



- ✓ 定型業務を自動化してくれる RPA ツールで事務業務の作業時間を大幅に削減。
- ✓ SFA・CRM の導入で、属人化しがちだった顧客情報が会社の財産に。また営業と制作間の業務の効率化も実現。
- ✓ 上記 2 つの取り組みで、残業時間が大幅に削減された。

導入した IT ツール

- RPA ツール（業務自動化ロボット）
 (「WinActor (ウィンアクター)」 株式会社 NTT データ)
- 顧客管理システム (CRM)
 (「Salesforce」 株式会社セールスフォース・ドットコム)

導入のきっかけ・取り組み・効果



コスト(費用) 	【RPA】 PC1 台への導入で 90 万 8,000 円/年+シナリオ作成費 (外注の場合) (2 年目 : PC2 台目用を追加し、+24 万 8,000 円/年) 【CRM】 導入時 : (イニシャル費用) + (ランニング費用) ≒ 約 410 万円 4 年目 : 「Pardot」を追加して機能を拡張し、310 万円
メリット(効果) 	【RPA】 ・作業時間の短縮 : (求人広告 月 100 時間以上) + (経理 月 20 時間) ・短縮分は、企画などクリエイティブな仕事をする時間に。 【CRM】 ・属人化しがちな顧客情報を会社の財産にできた。 ・営業担当の業務効率化 : 部門全体では、残業が約 50%削減。

活用の状況（どんなことができているか）

○PCを使った定型的な作業をRPAで自動化しています。

- 当社は、求人情報のフリーペーパー『Eしごとぱど』や、求人情報サイト『Eしごとぱど』をはじめ、いくつかの地域情報紙（フリーペーパー）や地域情報サイトの編集・発行を手がけていますが、そこには、例えばA誌に掲載した求人情報をB誌にも掲載するといった定型的な作業が発生します。1年弱ほど前にRPAを導入し、その作業の自動化を図りました。
- まずは求人情報誌を含む地域情報誌事業で、作業の自動化を進め、いくつかのRPAシナリオを作成しました。その後、経理の作業についても、RPAで自動化を進めています。例えば、入出金処理や経理の仕分け作業などです。営業管理クラウドサービス（Salesforce）との連携（情報の転記）も、RPAで自動化しています。

○作業時間が圧倒的に減りました。

- RPAを導入したことで、作業にかかっていた時間が圧倒的に削減できています。いままでは手入力での転記していたのが、PCのキーを1つ叩くだけで、RPAシナリオが走り、処理できるようになりました。

○作業時間が減った分、別の仕事を進めることができます。

- 作業時間が減った分は、別の仕事を進めることができます。
- ただ、今後は、効率化は引き続き極力進めていくものの、逆に「無駄なこと」を増やしていきたいと思っています。ヒトがやってもロボットがやっても同じ作業については、極力、ヒトがしなくて済むようにし、その代わりに、ヒトは面白いことをするようにしたいと思っています。
- 前社長は「仕事と遊ぶ」ということをテーマに掲げていました。また、「正しくても、面白くないでは勝てへん」ということもよく言っていました。効率化でき、時間に余裕ができた分、「仕事と遊ぶ」ことができるようになるとうれしいと思っています。

○CRMで、顧客情報を会社の財産にすることができます。

- CRM導入のきっかけは、営業担当者個人に帰属しやすい顧客情報を、たとえその人がやめても会社に残るような、会社の財産にしたいと考えたためです。
- 以前は顧客管理をアナログな名刺ファイルで行っていました。それもある意味悪くはないのですが、CRMで行うことになって、引き継ぎの際に、情報が正確に引き継いでいるか分からないといった不安もなくなりました。

○SFA・CRMの導入は、副次的な効果も生んでいます。

- 加えてSFAを導入しました。これにより、営業管理に必要な情報が自動的に数値化され、グラフ化されるようになって、営業部長のマネジメントの事前の情報収集等が効率的になったという効果も生じています。
- また、CRMのチャット機能を使うことで、メンバー間のコミュニケーションのコストが大きく低減したという効果も生じています。以前は、情報共有を図るのに、会議を設定したり、そのための日程調整をしたり、ひとりひとりに声をかけるといったことをしていました。それが、チャット機能を使うことで、そうしたことは必要最小限となりました。シームレスな情報共有が可能となり、また、時間も大きく節約することができています。

コストと効果について

○導入・運用費用（RPA）

- RPAは、最初はPC1台への導入から始め、現在は2台に導入しています。PC1台に導入するための初年度の費用は138万円でした。RPAシナリオを実行するだけでなく、RPAシナリオを作成できる「フル機能版」のライセンス料が90万8,000円/年。この中には、シナリオの作り方を数十時間教えてくれる等の導入支援も含まれていますが、別途、RPAシナリオを作成してもらう等の費用が48万円ほどかかりました。2年目からはライセンス料のみとなっています。
- RPAシナリオは、PC1台で同時には1つしか動かさず、シナリオを動かしている間は、RPAシナリオを作成したり、そのPCを使って作業することはできません。2年目の2台目への導入費用は、「実行版」（RPAシナリオの実行のみ可能）のライセンス料24万8,000円となっています。

○効果（RPA）

- PCでの定型的な作業を自動化することで、作業時間が圧倒的に減りました。RPAを最初に導入した地域情報誌関連の作業では、月100時間ほど削減できています。次に手がけた経理の作業では、まだこれからのところがありますが、週4時間、月あたりでは20時間は作業時間を削減できていると思います。

Q&A

ーIT化に取り組んだ経緯は？

- 同業他社の成功談を聞いたことです。業界の会合で、同業他社の社長が、自社で社内のCRMやSFAのようなシステムを構築して大きな成果をあげているという話を聞いて興味を持ちました。実際に見にも行き、すごいなと感じました。エンジニアがいない弊社では自社での開発が無理であることと、今後のバージョンアップ等も考えて、既存のシステムで同じようなことができないかを検討し、比較的同じようなことができそうなので現在のツールの導入を決めました。

ーIT化の旗振り役は？

- 当時営業部長だった現社長です。一般的には営業のトップはIT化にあまり積極的ではないことがほとんどですが、弊社では、営業支援システム（CRM）を導入することでマネジメントを効率化しようと、営業のトップが積極的にIT化の旗を振り、トップダウンで進めたことが、導入が進む上では大きかったのではないかと思います。

ー社内にITに詳しい人はいますか？

- ITのエンジニアや専門家はいません。ウェブのLP（ランニングページ）を作ったりする人はいます。また、最近、ウェブ解析士の資格を社員が取得しました。ただ、いずれもエンジニアというわけではなく、システムを組めるような専門家はいません。
- 自分が入社した2000年頃は、社員は誰もPCを使えず、紙と鉛筆の世界でした。そこを前社長が、「これからはITの時代だから、地域ポータルサイトを会社で立ち上げよう」という方針を打ち出し、そのためにもまずは営業に「一人一台PCを入れよう」「ゲームをやってもいいからPCを触れ」と言ってPCを入れました。そのおかげで、ベテランも含めた社員全員がPCを触ることくらいはできています。
- ただ、RPAもCRMも、ITリテラシーが低くても十分導入できると思います。また、当社の場合は、ITリテラシーが低くても導入でき、使い続けられそうだとということが、ITツール選定の際のチェックポイントの1つでした。
- 今後は、これまで業者をお願いしていたウェブサイトの構築について、自社でできるようになりたいと思っています。ただし、エンジニアを採用することまでは考えていません。

ー費用対効果についてどうお考えですか？

- RPA、CRM・SFAとも、費用対効果は極めて高いと感じます。売上げとの関連性はよく分からないところがありますが、RPAについては作業時間の削減（効率化）、CRM・SFAについては、それに加えてメンバー間での情報共有に大きな効果があると感じます。
- 2つの取り組みを合わせて、以前は全社で80時間程度あった深夜残業が今はほぼ0になりました。また、普通残業も約1,000時間から500時間程度に削減できています。
- 導入検討時、当時の社長の反応は「費用対効果がよくわからない」「コストがかかるのでしょうか？」というものでした。これを1年くらいかけて説得しました。説得の決め手は、熱意としつこさ（ねばり勝ち）だったと思います。

泉州広告株式会社

<https://sensyuad.jp/>

〒596-0825 大阪府岸和田市土生町4165

主な事業：地域情報誌事業、インターネット関連事業、人材サービス事業（派遣、紹介）

設立：1979年3月（1974年12月創業）

資本金：2,400万円

従業員数：45名（2019年11月時点）