



平成 31 年 3 月 18 日  
 横浜市総務局行政・情報マネジメント課  
 日本電信電話株式会社  
 株式会社 NTT データ  
 株式会社 クニエ

## 横浜市における「RPAに関する共同実験」報告書公表

～平均 84.9%の作業時間削減効果を実証～

横浜市と日本電信電話株式会社(以下:NTT)、株式会社 NTT データ(以下:NTT データ)、株式会社クニエ(以下:クニエ)は、2018 年 7 月に締結した包括連携協定<sup>(注1)</sup>に基づき、「RPA<sup>(注2)</sup>の有効性検証に関する共同実験」を実施しました。

このたび、共同実験が終了し、結果報告書を取りまとめましたので公表します。

- 横浜市は、共同実験の成果を踏まえ、RPA の本格導入に向けて、引き続き検証を進めます。
- NTT、NTT データ、クニエは、横浜市との包括連携協定に基づき、「働き方改革」などに資する取組を継続します。

### 共同実験の概要

#### 1 目的

横浜市官民データ活用推進計画に掲げた「データや ICT を活用した効率的・効果的な行政運営の推進」や、「働き方改革」、「長時間労働是正の取組」のひとつとして、市の実際の業務の一部に RPA を試験的に導入し、有効性を検証しました。

#### 2 具体的内容

月報作成やデータの収集・入力など定型的な 7 業務の一部(事務作業)において、所管部署の職員が RPA ソリューション「WinActor(ウィンアクター)<sup>(注3)</sup>」によりシナリオ<sup>(注4)</sup>を作成し、作業の自動化を試行しました。(試行実施期間:平成 30 年 7 月から平成 31 年 3 月まで)

<参考>RPA の機能や動作のデモを紹介しています。(外部リンク) URL: <https://winactor.com/>

#### 3 役割分担

- ・横浜市 ……実験フィールド及び市職員の実務に関する知識・経験等を提供
- ・NTT ……共同実験のマネジメント
- ・NTT データ……RPA ソリューション「WinActor」の提供、操作研修及び技術支援、その他 RPA ソリューション活用に係るさまざまなノウハウ<sup>(注5)</sup>やアイデアの提供・検証
- ・クニエ ……対象業務の選定、効果検証、検証結果の分析及び報告書のとりまとめ、活用に係るさまざまなノウハウやアイデアの提供・検証

#### 4 実験結果

- (1) RPA を試験導入した事務で、平均 84.9%、最大 99.1%の作業時間削減効果<sup>(注6)</sup>を確認しました。
- (2) 一方で、安定的な運用(作業手順が変更された場合の対応、市職員の ICT スキルにばらつきがあるなど)や、効果的な活用(RPA 導入前の業務プロセス見直し、手書きの文字や数字のデジタル化など)にかかる課題を確認しました。

### 報告書

共同実験結果の詳細は報告書をご参照ください。以下の Web サイトでダウンロードできます。(外部リンク)  
 URL: <http://www.city.yokohama.lg.jp/somu/org/gyosei/rpa/index.html> (PDF ファイル:約 5.6MB)

## 追加検証

- ・共同実験を進めるなかで、RPA の導入を検討する際に「手書きの申請書などをシステムにデータとして入力する事務作業(手作業によるデジタル化)」の存在が課題のひとつであることが判明しました。
- ・この課題の解決に向け、紙の申請書に代わりタブレットなどから申請できる仕組みを構築し、「タブレットによる紙帳票のデジタル化」などの追加検証を行いました。
- ・タブレットを利用した申請書などの作成は、窓口などで作成した申請書などのデータを QR コード化することなどにより、セキュリティを確保しながら RPA がシステムにデータとして取り込むことが可能になるなど、新たなデジタル化ツールとしての有効性も確認できました。  
(追加検証の詳細は、報告書の 32・33 ページをご参照ください。)

## 今後の取組

- 横浜市: 今回の共同実験により、複数の事務作業で「WinActor」の導入から効果検証まで行った結果、RPA の有効性を確認することができました。一方で、導入における課題も確認できたことから、今後も、RPA の本格導入に向けた検証を進めます。
- NTT、NTT データ、クニエ: 横浜市との包括連携協定に基づき、「働き方改革」などに資する取組を継続します。

- (注1) 横浜市 2018 年 7 月 31 日ニュースリリース「データ活用で市民生活をより便利に 横浜市と横浜市立大学、日本電信電話株式会社が「官民データ活用による超スマート社会の実現に関する包括連携協定」を締結」 <http://www.city.yokohama.jp/ne/news/press/201807/20180731-037-27880.html>
- (注2) RPA (Robotic Process Automation) とは、ルールエンジン・人工知能などを活用した、業務の効率化・自動化の仕組みで、昨今の AI の急速な普及を受けて脚光を浴びつつあります。定型的なパソコン操作等を人の代わりにロボット(ソフトウェア)に行わせる技術です。
- (注3) Windows 操作ロボット「WinActor」は、2010 年に日本電信電話株式会社の研究所が開発した技術をベースとする純国産の RPA ソリューションです。2018 年 12 月末時点で 2500 社に導入され、国内シェア 1 位となっています。(※RPA BANK 調べ)  
提供パートナー開拓や技術研修教材作成、管理統制ツール WinDirector の開発等を販売元の NTT データが担当しています。NTT データは日経コンピュータ「顧客満足度調査 RPA 部門」および「パートナー満足度調査 RPA 部門」において 1 位評価を獲得しています。 <https://winactor.com/>
- (注4) シナリオとは「WinActor」に行わせる作業をフローチャート図で書いた手順書です。ノードと呼ばれるボックス形のパーツを組み合わせて作成します。
- (注5) NTTデータ 2018 年 5 月 11 日サービスインフォメーション「自治体における「WinActor」活用に関する共同研究成果を公表」  
[http://www.nttdata.com/jp/ja/news/services\\_info/2018/2018051101.html](http://www.nttdata.com/jp/ja/news/services_info/2018/2018051101.html)
- (注6) 市職員が作業を実施した場合(導入前)に作業開始から完了するまでに要する時間を試算したうえで、当該事務作業に RPA を試験導入した際の市職員の作業時間を同様に試算し、両者の比較により作業時間の削減率を「作業時間削減効果」として算出しました。

\*「WinActor」は日本国内におけるNTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

\*その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

\*本ニュースリリースは横浜市と日本電信電話株式会社、株式会社NTTデータ、株式会社クニエ、が共同で配信しています。重複して配信されることがありますが、ご了承願います。

## お問い合わせ先

### (報道関係について)

横浜市総務局しごと改革室行政・情報マネジメント課長	田中 敦	Tel:045-671-2112
日本電信電話株式会社 経営企画部門広報室	川野	Tel:03-5205-5550
株式会社NTTデータ 広報部	後藤	Tel:03-5546-8051
株式会社クニエ マーケティング部 広報担当	三宅	Tel:050-3852-7203

### (共同実験及び製品等について)

横浜市総務局しごと改革室行政・情報マネジメント課長	田中 敦	Tel:045-671-2112
日本電信電話株式会社 新ビジネス推進室 地域創生担当	永井 西村	Tel:03-6838-5741
株式会社NTTデータ 社会基盤ソリューション事業本部 ソーシャルイノベーション事業部 第二営業担当	伊藤 浜口	Tel:050-5546-2448
株式会社クニエ CS 事業本部 GOV	笹原	Tel:03-3517-2292(代表)