

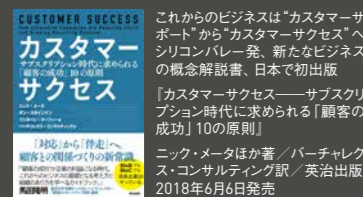


編集後記

「最初に引退した理由はルール改定による怪我の悪化だったが、言い訳に過ぎなかったかもしれない」伊達公子さんが、先日テレビでおっしゃっていた言葉に手が止まりました。身に覚えがあったからです。自己正当化のために言い訳したくなるのが人間。忙しいから、こういう組織だから、お客さんがこう言っていたから、だから、できない。自分ができない理由を何とか周りのせいにして、すり抜けていた時期がありました。しかし、以前の職場でアメリカ人の上司に対して「できない理由」を並べていた時、「No, you have to make it happen. (文句ばかり言っていないで実現させろ)」と一言返されたのです。私がいるんな事柄に対する姿勢や視点が変わったのは、その一言があったからかもしれない、と後になって思うようになりました。

実現するのが困難、という不変の事柄がそこにある場合、立ち止まってできない理由を積み上げるより、どうすれば実現に近づけるのか、ということを考えてアクションを取るほうが建設的なのは当然のこと、何より自分が「make it happen」の方法を考えることが楽しくなったのです。

物事に対する向き合い方の角度を少しずらすと、同じ事に対しても全く違うアプローチが見えてくる。「カスタマーサクセス」はその最たる例ではないかと感じています。このコンセプトを日本の企業で実践していくには、様々なハードルが待ち構えていると思いますが、どうすれば「make it happen」できるか、是非そういう視点で読んで頂きたい。弊社が翻訳を担当した書籍「カスタマーサクセス」は好評販売中です。



新・編集担当：中村有希 (なかむら ゆき)

ご意見・ご感想はこちらまで

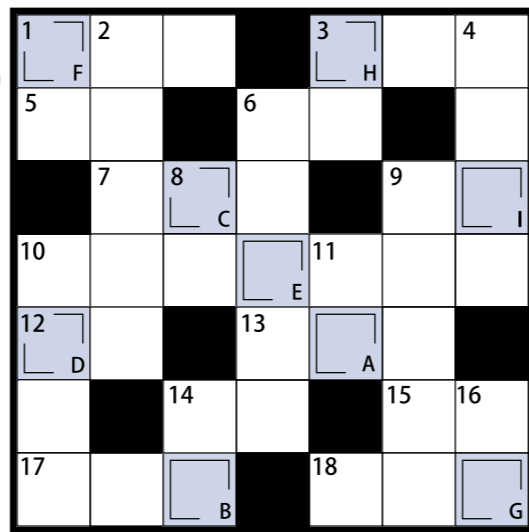
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

Virtualex CROSSWORD

タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋めA欄～I欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのサービスやプロジェクトに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

<タテのカギ>

- 1 補欠や控えを表す語
- 2 イルカを英語で。泳法もおなじみ
- 3 アマチュアでありながら技量と取入が本職に近い○○プロ
- 4 最後までやりとげること
- 6 定職につかずアルバイトやパートで生計を立てる人
- 8 ひとまとめにすること
- 9 元々は読み書きの能力のこと。ネット○○○○○
- 10 錯視効果を巧妙に利用した静物画
- 11 奈良公園の天然記念物
- 14 通過、合格、定期券
- 16 9を逆さにすると?



<ヨコのカギ>

- 1 鞍を英語に。自転車のパーツの一つ
- 3 ブーケを売っても野菜を売っても○○○店
- 5 ダーツボードの中心部
- 6 ○○絵・○○切・○○台
- 7 デュオやコンビは○○組
- 9 キネズミとも呼ばれる小動物
- 10 年齢・性別などを問わずに、多様な人材を活用
- 12 「数え」でない年齢
- 13 持ち腐れになることも
- 14 株価収益率 (price earnings ratio) の略
- 15 沖縄地方では「グスク」と呼ばれる
- 17 トランプの1にあたる札
- 18 機密情報を外部に漏らすこと

回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2018年8月31日(金)



正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



「働く女性! リーダーになったら読む本」
著者: 太田 彩子



執筆者
オペレーションサービス
統括本部
BPO事業部
第4オペレーショングループ
ユニットリーダー
篠田 はるか (しのだ はるか)

女性の社会進出、「戦わずして、勝つ」 同じやり方じゃなくたってできる!

女性の社会進出が進み、男女平等社会と言われていますが、どうしても男性と同じように働くのは難しい、疲れてしまう、そういった女性や、新管理者になる方には是非おすすめしたい。

冒頭に出てくる、筆者のモットー「戦わずして、勝つ」(孫子の言葉)。当時リーダーになりたてだった私は、「とにかく頑張る」精神で何事にも取り組み、空回りして悩むことも多く、この言葉の意味がうまく理解できませんでした。女性のみならず、新しくリーダーになる人と同じ悩みを抱えている人は多いかと思います。そんな人に「できる人と同じように頑張らなくていい。等身大のままでもうまくやれる方法がある」ということを具体例と共に教えてくれる一冊です。

Virtualex Consulting



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. KEY NOTE: Citizen Developerによるアプリケーション開発時代の到来
～私たちに問われるものは何か?～
2. MANAGEMENT VIEW: バーチャレクス・タイランド業務開始
3. FOCUS PROJECT: 大手通販会社様のBPO案件において、リソースの有効活用及び業務最適化を検討、RPAの導入・活用で効率化に成功!
4. RECOMMENDATION: 『働く女性! リーダーになったら読む本』
著者: 太田 彩子

KEY NOTE

Citizen Developerによるアプリケーション開発時代の到来 ～ 私たちに問われるものは何か?～

Citizen Developerによるアプリケーション開発を支える ノーコード／ローコードの開発プラットフォーム 私たちは何を問われ、何を応えるべきか?

人手不足を訴える企業が増えている。私たちもお客様から人手不足を踏まえた提案を求められることが多く、私たち自身も要員確保が困難な状況になっている。総務省統計局の発表によると、失業率は2.2%という低い水準、厚生労働省調べで有効求人倍率は1.60倍という高い倍率が示されており、こうした点からも人手不足であることは窺える。情報サービスの業界では、特に人手不足が深刻化している。帝国データバンクの「人手不足に対する企業の動向調査」によると、「情報サービス」の業種に属する企業の69.2%が、正社員が不足していると回答しているが、もはやエンジニアの採用・確保はIT企業のみならず、多くの企業にとって課題となっている。

こうした状況を踏まえ、Citizen Developer（市民開発者／一般開発者）の活用やノーコード／ローコード開発の利用が謳われることがある。「エンジニアの採用・確保が難しい企業は、ノーコード／ローコードの開発プラットフォームを導入し、エンジニアスキルのない業務担当者でもアプリケーション開発ができる環境を整えよう。今やそれが可能になっている」という文脈である。確かに、ここ数年注目を集めているノーコード／ローコードの開発プラットフォームは、こ

れまでのアプリケーション開発の在り方や考え方を大きく変える画期的な仕組みであり、エンジニア不足という問題に対して一定の効果があるだろう。しかし、エンジニア不足という問題の観点のみから捉えるべきではなく、より積極的なビジネス目的で取り組むべきであろう。

ご存じの方も多いと思うが、Citizen Developerとは、IT会社や情報システム部門に所属する専門的な開発者ではなく、業務部門に所属する技術開発スキルがあまりない開発者のことを意味し、こうしたCitizen Developerによるアプリケーション開発を支え、後押しするツールの一つがノーコード／ローコードの開発プラットフォームである。コードをほとんど記述することなく、視覚的なオブジェクトによる宣言手法によって、データ、ロジック、フロー、フォームといったアプリケーションの構成要素を定義し、ブロックを組み立てるかのようには扱えることができるため、業務部門の担当者がビジネス目線で速やかにアプリケーションの開発を進めることができる。もちろん、何にでも対応できる万能で簡単な開発プラットフォームというわけではなく、こうした環境を提供することによってアプリケーションがサイロ化するリスクもある。しかし、これによって企業におけるシステムやアプリケーションのみならず、ビ

ジネスそのものに大きな影響をもたらすだろう。

業務部門の担当者がアプリケーション開発を進めるようになれば、エンジニア不足という問題の解決にも寄与するだろうが、それよりも業務やサービスへの迅速な対応が図れることが大きい。一般利用者向けのアプリケーションも社内向けのアプリケーションも、機能の追加や変更、使いやすさの改善などが迅速に行われることが求められている。それができるかできないか、それをどのように対処するかで、ビジネス成果として大きな差が生じてくることになる。したがって、漫然とプラットフォーム導入を進めるのではなく、ビジネス上の目的や狙いを明確に持ち、高スキルエンジニアとCitizen Developerを如何にマネージするか、アプリケーションの管理をどのように進めるかを考え、価値創出を継続的に維持・向上できる仕組みとして運営していくことが勝負どころとなる。

ノーコード／ローコードの開発プラットフォームの他、クラウドサービス、モバイルアプリ、RPAなど、簡易かつ効率的にシステムを開発し、利用できるツールや環境が次々と展開されている。こうした流れの中で、システム会社やコンサルティング会社の在り方も問われることになる。顧客企業の成功のために、自分たちは何をやるのか、何ができるのかをさらに追究し続けなければならない。

執行役員
辻 大志（つじ たいし）



代表取締役社長
丸山 勇人（まるやま はやと）

MANAGEMENT VIEW バーチャレクス・タイランド業務開始

先日、今年4月にBPO業務を開始した弊社のタイオフィスを訪問した。日本の業務をタイで行うところからスタートするため、現地で日本人スタッフの採用を行った。募集人数を大きく上回る応募があり、初期メンバーの入社が決定。無事に業務を開始することができ、ホッと胸を撫で下ろした。日本でも外国人雇用が増え、多くの日本人が海外で活躍する昨今においては、これまでの業務運営の在り方が変化してきており、国籍や国境を越えて雇用環境も変わってきている。タイオフィス開設を機に、弊社でも積極的に人材面での国際化を進めていきたいと思う。

FOCUS PROJECT

大手通販会社様のBPO案件において、リソースの有効活用及び業務最適化を検討、RPAの導入・活用で効率化に成功!

通販事業の裏側を支えるバックオフィスの全16業務に対してRPAを導入。月平均約78時間の工数削減を実現。現場スタッフへの活用スキル移転により、RPA適用業務の範囲と効果の拡大を推進予定。

働き方改革への取り組みが推進される中、多くの企業が「業務自動化」というキーワードに関心を示している。今回ご紹介するRPAの活用も業務自動化の手段の1つだ。弊社では現在3つのRPAツール販売代理を行い、ライセンス販売から導入・活用支援、そして製品を取り扱える人材の育成までをワンストップで提供している。

弊社BPO部門では、実際に大手通販会社様の受注・調達業務案件でRPAを活用中だ。本案件を担当するBPO部門の松本は、「現場を取り仕切る立場から、RPA活用にマッチする作業がすぐに思い浮かびました。とにかく似たような作業がたくさんある。テクノロジーを利用して効率化しなければならないという思いは常にありました。」と振り返る。そして「導入すること」が目的となりがちなRPAを、「どの業務のどの部分に適用するか」しっかり見極め、活用することが非常に重要だと語っている。

ここで実際にRPA化された作業例をひとつご紹介する。（下図参照）

本案件では、担当SVが毎日様々なレポートを作成し、情報を必要とする部門にメール配信するという業務がある。レポートの種類は、全国の拠点の在庫状況、品切れ商品の一覧、欠品が解消されるまでの期間など多岐に及ぶ。これらの作業を①基幹業務システムからデータを抽出、②そのデータからエクセルやアクセスなどを

利用して決まった値を算出、③レポートを作成、というところまでをRPA適用業務とした。その結果、SVの作業時間を月70～80時間削減することに成功した。

受注や調達業務は一定のルールに基づいて行う作業が非常に多く、正確性を追求するという意味でもロボットに任せたいのが得策であるため、クライアント様側ではこの結果を受け、更なる自動化を進める方針だ。これにより、業務効率化はもちろんのこと、人件費削減、優秀な人材の更なる有効活用も可能となる。

そして今後は、欠品商品の入力業務にも活用予定だ。クライアント様の通販事業は非常に規模が大きいので、常に20万件ほどが品切れの状態となっている。その欠品情報を全国1000人以上のスタッフが1人あたり1日500件、約30分ほどの時間を使って入力する作業を行っている。顧客が注文した商品の在庫が所属拠点にないかわかった時点で、次の入荷予定日と他拠点の在庫状況を基幹業務システムで確認。次の入荷を待つか、他拠点から取り寄せるかを判断し、別画面に入荷日を入力するという作業になるのだが、ある程度判断基準が決まっているため、この工程を自動化することは十分可能だと考えている。

引き続きBPOの現場運営と合わせて、クライアント様の業務効率化のため、RPA導入・活用を更に推進していきたい。

今回のキーパーソン



オペレーションサービス統括本部
BPO事業部
マネジャー

松本 諭（まつもと さとし）

昨年、テクノロジーの進化により、AI、IoTなど新しいソリューションが次々と世に送り出されていますが、アウトソーシングの現場では、未だに驚くほどアナログ運用であるのが現状です。

そんな状況を目の当たりにしながら、何か最新のテクノロジーを導入することで業務効率化できないものか、日々頭を悩ませていました。

今回、クライアント様へRPAの導入・活用提案をしたところ、先方の潜在ニーズにマッチ、お互いに多数の活用イメージが描けたことにより、驚くほどスムーズに導入まで進みました。

しかしながら、導入後、業務自動化の実現には、現場の運用フロー変更やセキュリティ面、スクリプト作成、メンテナンスの難しさなど、多数のハードルが存在していたのも、また事実でした。運用面だけでなく、内部で活用実績がないことへの不信感や社内で連携するための部門間の考え方の違いなど、使用する「人」の心理的な葛藤も乗り越えなければならず、まだまだ日々、試行錯誤の連続です。

BPO業務でのRPA活用はまだ始まったばかりですので、さらに活用推進を加速していきたいと考えています。

■ RPA活用例：欠品情報レポート作成業務（朝、夕に配信する補充対象となる商品リストのレポートを作成する業務）

