

2021年3月22日

## 広島市様の窓口業務の効率化をRPA(エネロボ)とOCRにより実現 ～創出された時間の活用による市民サービスの向上をサポート～

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ（略称：エネコム、本社：広島県広島市、取締役社長：渡部 伸夫）は、広島県広島市様（市長：松井一實、以下 広島市様）とともに、2019年9月から部分的に導入・運用していたRPA（エネロボ<sup>（注1）</sup>）とOCR<sup>（注2）</sup>について、2021年度から全庁展開を予定しています。これにより、窓口業務をはじめとした定型業務のさらなる効率化を目指します。

広島市様が導入した「エネロボ」は、ロボットの管理・統制が可能なサーバ型RPAです。RPAとは、ソフトウェアロボットによる業務自動化を行うツールです。人が行うパソコン上での作業手順をロボットに記録することで、パソコン操作をロボットが代行します。これにより、人はより付加価値の高い業務に集中できます。当社はRPA（エネロボ）のライセンス販売だけでなく、お客様へのRPA（エネロボ）に関するコンサルティングや、円滑な導入・運用の支援を行っています。

### 1. 背景

広島市様では、少子高齢化などの社会情勢の変化に伴い、市民の方へ提供する行政サービスが拡大し、その結果、業務に携わる職員が事務処理などの定型的な業務に多くの時間を取られてしまい、企画・立案などの業務に十分注力できていないという課題がありました。そこで、RPA・OCRの導入により定型的な業務を自動化することで課題の解決を目指し、2019年9月から当社が提供するRPA（エネロボ）・OCRの導入を行い、本庁および南区役所にて部分的に運用を開始しました。

### 2. エネロボ代行業務・導入効果

現在までに当社は、広島市様の窓口業務をはじめとした13業務を対象に20ロボットの作成に携わりました。ロボットは、主に市民の方から提出された申請書の情報を、業務システム等へ入力する業務を代行しています。そのうちの1つが「介護保険高額介護サービス費等支給申請書の情報登録業務」です（図1参照）。広島市様では従来、職員が目で申請書を確認し、手動でシステムへ入力していましたが、RPA（エネロボ）・OCRの導入後はOCRで申請書を電子データ化し、職員が結果を確認した後、RPA（エネロボ）がシステムへ自動入力することで作業時間が短縮され、業務効率化につながりました。さらに、間違いがないよう細心の注意を払って入力していた作業が減ることで、職員の精神的・身体的な負担の軽減効果もあります。今後、効率化により創出された時間を、新たな市民サービスの提供やサービスの向上に充てることができるかと期待しています。

### 3. 今後の展望

広島市様は、引き続きRPA（エネロボ）・OCRの適用業務の拡大を進めており、2021年度から全庁展開を予定しています。また、今後も研修を継続的に開催することで、RPA（エネロボ）・OCRの基礎知識や庁内での適用事例の共有を進め、更なる業務効率化や将来的にはロボット作成から維持管理までできる人材の育成を検討しています。

#### 4. 当社による導入・運用支援

当社では、RPA（エネロボ）に関するコンサルティングや導入・運用支援サービスを提供しており、広島市様へはロボット作成、ロボット運用ルール策定、RPA（エネロボ）およびOCRの基礎から実践までの研修など、幅広くサポートを行ってきました。現在は、ロボット実行やロボット化業務の選定、各部署との調整およびトラブル発生時の対応を広島市様が行い、それらに対する技術支援やロボット作成を当社が担当しています。当社は、引き続き広島市様の今後の展望実現に向けて支援を行うことで、広島市様のさらなる業務効率化およびその先の市民サービスの向上に貢献してまいります。

詳しい事例記事・動画はこちらへ掲載しています。: <https://officedx.enecom.jp/case/hiroshima.html>

##### （注1）エネロボについて

当社が提供するRPAサービスであり、国内導入実績トップクラスのBizRobo!（ビズロボ）のOEM製品。

##### （注2）OCRについて

光学文字認識を行うソフトウェア。紙をスキャナーなどで画像ファイルにした後、OCRに読み込ませることで紙に印刷された活字や手書き文字などの文書を電子データ化することが可能。

##### （図1）窓口業務効率化の一例

### 介護保険高額介護サービス費等支給申請書の情報登録業務

提出された介護保険高額介護サービス費等支給申請書に記載された情報をシステムへ登録する。

#### 見直し前の問題



- ・手動による申請書記載情報の登録に多くの時間を費やしていた。
- ・登録作業中の来客や電話対応による登録中断に伴い、手戻りなどが発生していた。



以上

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ

ソリューション営業本部 RPAサービス部 [加藤・田崎]

MAIL : [enerobo@enecom.co.jp](mailto:enerobo@enecom.co.jp)

URL : <https://officedx.enecom.jp/>

TEL : 050-8201-3001

※平日 9:00~17:00 (12月29日~1月3日, 5月1日を除く)