

広告運用オペレーション業務の 月間9000時間以上自動化を実現し業務品質を向上

RPA化の真の価値は工数削減より定性的な効果にあり

導入企業 | **株式会社サイバーエージェント** 様



SIS Solution
SISソリューション

事例紹介

インターネット広告の草分け的存在であるサイバーエージェント様は、年々複雑化するインターネット広告領域においてスピード感をもってサービスの提供、提案を進めていたが、発展に伴い多様化するオペレーション業務の負荷が大きく、抜本的な業務改革を迫られていた。そこでRPAを活用した業務改革に乗り出した。「人」以外で対応できる業務は代替し、思考やクリエイティビティが必要な「人」にしかできない業務へリソースをシフトさせることを目指している。



インターネット広告事業本部
セントラル運用設計本部
デザインエンジン推進室
シニアビジネスアナリスト
喜屋武 亮 様

複雑化するインターネット広告領域に 対応するためのリソース転換の必要性

インターネット広告業界では、新しい広告媒体が現れたり、既存の広告媒体であっても多様化、複雑化してきています。我々広告代理店としてはそれをいち早くキャッチアップし、お客様へ新しいサービスをご提案、ご提供していく必要があります。そういう人間の思考やクリエイティビティが求められるところにこそ人的リソースを配置しなければなりません。一方で、インターネット広告の発展により関連する業務の複雑化・多様化が急速に進んでおり、次々と新しいオペレーション業務が発生しています。こうしたオペレーション業務を「人」以外の何かに代替させていくことができなければリソースの有効活用ができなくなり、競争力の低下に繋がってしまうのではと考えています。特に必要を感じたのは、広告運用周りのオペレーション業務の自動化です。例えば広告の運用レポートでは、顧客のニーズは会社によってさまざまです。さらにスピードも求められます。単純ですが細かく煩雑なオペレーションを人の手に頼っているのは時間的にもリソース的にも間に合わないこともあります。そこで、RPAを導入することで時間帯に依存することなくオペレーションの自動化を実現し、ヒューマンエラーの抑制やアウトプットの品質向上につながると考えました。

検討当初RPAはまだあまり知られておらず、本を探したりネット検索したりしても情報がなかなか見つからない状態でした。その中でさくら情報システムがRPAを扱っていることをネットで知り、お声がけさせていただきました。(喜屋武様)

当社はいち早く大手メガバンクへのUiPathのRPA導入実績を

スタートした代理店でしたので、実績などを評価いただきPoCのサポートやRPAのトレーニングプランなどご提案させていただきました。(担当者)

さまざまなチャレンジに挑んだRPA導入

当社では広告運用に関連するオペレーション業務を沖縄、仙台、東京、ベトナムに拠点を持つ専門子会社のシーイー・アドバンスで行っています。「業務を理解している現場の人がこのプロジェクトに携わるのがベスト」という考えから、実際に各拠点に行き、「代替できるオペレーション業務を自動化することで、創造的で難易度の高い業務にリソースを配置することができるようになる。そのサイクルは自身のスキル向上にもつながり、市場価値も上がっていく重要なこと」と意義を説き、一緒にロボットの設計を進めていきました。

最初は「RPAって何？」という雰囲気でしたが、実際に導入しその便利さがわかってくると、いろいろと提案をしてくれるようになり、「自分の仕事も自動化してほしい」という声も上がるようになってきました。単純な作業を自動化すると、ミスもなくなりストレスから開放され、効率的に業務を進めることができるようになりました。

また、当初は開始時点でUiPath Orchestratorの導入は考えていなかったのですが、やるのであれば先端的なことにチャレンジしたほうが結果的に良いプロジェクトになるだろうと思い、導入を決断しました。

クラウド環境に置くことで複数拠点間でのコラボレーションもスムーズにでき、対障害というところでも安定して稼働させることが可能になりました。(喜屋武様)

■ RPAの本当の価値は定性的な効果にある



RPAの導入から2年弱で月間で約9000時間以上の業務自動化を果たしました。ヒューマンエラーの抑制も実現でき、当初の目的はほぼ達成できました。しかしRPAの本当の価値は定量的な工数削減時間ではなく、定性的な効果にあると思っています。RPAの効果として工数の削減時間に目を向けがちですが、実際に導入してみて品質の担保、24h365dでの稼働、ヒューマンエラーの抑制、これらがとても価値あることだと実感しました。工数の削減はあくまでも結果であり、自動化した分の余剰リソースをどこに振り分け、次にどのような成果に繋げていくかが重要です。こうした考え方を啓蒙しつつ、今後RPAをどのように活用していくかの議論を進めています。(喜屋武様)

■ AIとの融合によるRPAの進化に期待

当社では、RPA単体での活用という段階はすでに終了し、今後は他のシステムを融合させ、いかにシナジー効果を生み出すかを考えなければならない段階に入ってきたと思っています。業務改革のRPAが「ディフェンス面」であるならば、次は売り上げなどのトップラインを伸ばしていく「オフェンス面」での施策に繋がってくると面白いなと思っています。そういう意味でRPAとAIの連携には期待しています。AI技術者は増えてきていますがAIをビジネスに転換していく人材はまだ不足していると感じています。効率よくビジネスを展開していくには、ビジネスに転換していく人材とAIを知る人材の橋渡しが必要になります。

必要になります。その橋渡しになるのがRPAではないかと思っています。最近ではRPAとAIの連携についての関心も高まっていますが、まだまだ未知の領域だと思いますので、今後もアンテナを高くして情報を集めていきたいと思っています。

また私たちが求めるのは、ただライセンス販売をしてくれるパートナーではありません。一緒に新しいものを作り出せるビジネスパートナーとしてシナジーを出せる関係を求めています。さくら情報システムには、これから継続的なビジネスパートナーとしてさまざまなご提案をいただきたいと思っています。(喜屋武様)

RPA、AIをはじめさまざまなご提案をさせていただき、今後とも末永いビジネスパートナーとしてお付き合いさせていただければと思います。(担当者)

■ 最新テクノロジーを組み合わせ 新たな挑戦のステージへ

サイバーエージェント様の複数拠点でのRPA導入というグローバルなプロジェクトに携わることができ、貴重な経験となりました。海外でのライセンス契約など、さまざまなご調整をいただき迅速なご判断と意思決定に感謝しております。

今後のプランとしてRPAとAIなどテクノロジーとしてのシナジーはもちろんのこと、システムインテグレーターとして、またビジネスパートナーとしてテクノロジー以上のシナジーを出せるよう、今後より一層のご提案を行いたいと考えております。



※ UiPathは米国UiPath社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

導入企業様ご紹介 | 株式会社サイバーエージェント様

1998年の創業以来インターネットに特化した広告事業を展開し、業界最大手企業として事業拡大を続ける。

現在は、インターネット広告事業、インターネットテレビ局「AbemaTV」をはじめとするメディア事業、ゲーム事業、投資育成事業の事業を展開し、

インターネット総合サービス企業として、企業・インターネットユーザーの皆さまに対し有益なサービスを提供。

関連製品・サービス

RPAソリューション「SakuRobo」

高機能、高拡張性のロボットで業務改革とサービス品質向上を実現

製品についての詳細・お問い合わせはこちら ▶▶ <https://www.sakura-is.co.jp/>

さくら情報システム

さくら情報システム株式会社
お問い合わせ窓口

〒108-8650 東京都港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー

E-mail: solution1@sakura-is.co.jp

代理店届出番号(電気通信事業者):第C1917179号

Copyright©2019 Sakura Information Systems Co., Ltd. All rights reserved.

お問い合わせ