

# Australia Post、RPA Bot で会計業務のワークフローを最適化



## 組織の概要

Australia Post は、オーストラリア全土に郵便サービスを提供している国有企業です。国全体に及び 4,356 の郵便局から成る広大なネットワークで事業を展開し、世界 190 ヶ国以上に配達を行っています。オーストラリアでも特に歴史の古い行政サービスの 1 つとして業務の拡大を続けており、電子商取引や、新たなデジタル通信にまで対応しています。

## 課題

Australia Post の会計業務部門は膨大な量の事務処理を担当しており、大量の口座やサービスの更新と維持管理に追われています。そのため、担当チームは、多数の会計業務を処理し、部門内の効率を改善できる道筋を求めています。具体的な目標は、繰り返しの多い手作業の自動化です。これにより、会計業務全体のワークフローを強化するとともに、従業員にスキルアップのチャンスを提供することが狙いでした。

## ソリューション

業務効率を高め、より価値を重視した仕事に従業員の意識を向けるには、RPA が理想的なソリューションであると Australia Post は考えました。そこで、オートメーション・エニウェアの RPA の無料トライアルとパイロットプロジェクトを導入して、デジタル変革に乗り出しました。初期段階が成功を取めたことを受け、Australia Post はオートメーション・エニウェアと連携してさらに 25 個のプロセスも自動化しました。この対象は、財務仕訳帳の入力、クレジットのアップロードの管理、代理店の自動設定と価格設定の円滑化から、オーストラリア全土のさまざまな郵便代理店で販売されているあらゆる商品の詳細を作成、更新するデータ管理にまで及んでいます。

## メリット

120

導入された Bot の数

25

自動化されたプロセスの数

18,000 時間

年間で節約された時間

15%

会計業務のコスト削減率

## 自動化されたプロセス

- 会計処理
- 会計管理

## 業界

公共部門

「チームに自動化の構築が委ねられました。当社のスタッフはもともと好奇心が旺盛でしたので、RPA のおかげで得られたスキルアップのチャンスを活かし、自動化の拡大を積極的に推進しています。」

— Adam Jeffress 氏  
ロボティックオートメーションおよび変革担当マネージャー

## 詳細

Australia Post の会計担当チームは、オーストラリアの国営郵便事業で多忙なワークフローを支えている不可欠な存在です。ネットワークが広大であり、サービスも多岐にわたることから、同チームは業務を効率よく進め、スピーディに口座を管理しなければなりません。しかし、プロセスの多くは手作業で行われていたため効率が低く、部門全体のワークフローの障害となっていました。しかし、RPA を導入したことでワークフローの構造改革を進め、イノベーションと効率性に溢れる社風を培うことができました。

Australia Post のチームは、複数のプロセスにまたがる自動化の検討にあたり、この新しいテクノロジーを統合するためのフレームワークの開発支援契約をオートメーション・エニウェアと結びました。PoC (概念実証) の成功を受けて、さらに 25 種類の主要プロセスの自動化も行われました。たとえば、財務仕訳帳への入力はいままで手作業で行われており、非常に時間がかかっていました。RPA によりこのプロセスは完全に自動化され、スタッフは顧客のエクスペリエンス向上に時間を当てるできるようになりました。デジタル ワークフォースの恩恵を受けたもうひとつのプロセスが、クレジットのアップロードです。自動化により、顧客口座に対してクレジットを迅速かつ効率的に適用できるようになりました。

自動化を実装するうえで欠かせないもの。それは、導入開始時のスタッフ研修です。Australia Post では約 90 名の従業員が Automation Anywhere University プラットフォームで自己学習形式のモジュールを履修したほか、多くのスタッフがさらに教育を受け、RPA 認証を受けました。なかには、自動化で得られたチャンスに刺激を受けて独自の自動化プロセスの開発に着手したメンバーもいます。今では、オフィスで RPA を拡大する新しいアイデアを提案するようになっています。

## 今後の展望

Australia Post は、ルールベースの自動化を増やしたり、チャット Bot などの新サービスを検討したりすることにより、現在のインフラストラクチャの拡大をしていく計画を立てています。また、オートメーション・エニウェアの IQ Bot が備える AI や機械学習機能を活用して、ワークフローの最適化をさらに進めていく予定です。

会計業務部門では、今後も自動化の開発と研修面で担当チームの支援を続け、将来の業務に備えて従業員にさまざまなスキルを提供していきたいと考えています。

「RPA の活用により、私たちのチームは自動化と拡大を進める新しい方法を見つけ、部門全体の成長と生産性向上に貢献することができました。」

— Steven Morris 氏  
会計部部长

### Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)  [contact\\_Japan@automationanywhere.com](mailto:contact_Japan@automationanywhere.com)

 @AutomationAnwJP  [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](https://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

Automation Anywhere ©2019

2019 年 5 月、第 1 版

