

お客様へのわかりやすい提案と効率化を目指して

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社様



## ユーザー様ご紹介

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社様は、人材派遣、人材紹介、求人広告などの総合人材サービスの PERSOL（パーソル）グループの一員であり、そのなかで IT アウトソーシングやシステム開発などの IT 領域の支援を担う中核会社です。

2017年7月1日をもって、株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズから、現社名のパーソルプロセス&テクノロジー株式会社に商号変更をされております。コンサルティング、システムソリューション、アウトソーシングという3つの事業構成で、お客様が抱える課題を日々解決されている企業です。

本日は、ICT アウトソーシング統括部の間宮様・森元様・宮澤様にご参加いただき、iTutor についてお話を伺いました。

## お客様の業務改善をめざして

当社のアウトソーシング事業は、これまで 1600 を超えるお客様の業務課題を解決してきたノウハウを活かし、現在、200 以上のプロジェクトにおいて、お客様と共に業務における課題解決を行っております。具体的には、業務のアウトソーシングを行うだけでなく、ビジネスプロセスの設計から運用支援まで、トータルでご支援をしております。

業務の改善をはかっていくなかで、マニュアルを整えるという業務が頻繁にあり、現場によってはそもそもマニュアル自体が存在していないことが多いため、まずはマニュアル作成をしていくということが課題としてありました。

そんな時、クラウドコンピューティング EXPO で iTutor を知りました。iTutor のデモをみて簡単にシステムの操作マニュアルができることで、課題解決の糸口が見えたのを覚えています。実は、私たちの上司も同じタイミングで、同じように改善の解決ツールとして iTutor を検討していたのは驚きでした。そのため、導入へ手続きがとんとん拍子に進みました。

## 作業の効率化から平準化へ



iTutor は、私たちの業務を飛躍的に改善してくれるツールでした。

私たちの業務では、仕様書や手順を作成することが非常に多く、毎日のように行われています。

これは、ホワイトカラーの業務改善では、手順どおりに進めることが前提になるのですが、きちんと手順を示すもの＝「マニュアル」が必要となり、そのマニュアルを整備しなければならないため、マニュアルを整えるという作業がとて多くなるのです。

実際にマニュアルをつくとすると、その作業はシステム

の画面遷移をキャプチャし、一枚一枚貼りつけて手順を作っていく、というとても手間のかかるもので、しかも手作業で行うと後から修正することも多くなります。貼りつけ作業は、多ければ 450 枚も行うこともあり、これを何とか効率化できないかと考えていた時に出会ったのが、iTutor でした。

iTutor は、作成作業を簡略化してくれるとともに、スピードアップが実現できる期待通りのツールでした。導入前と導入後の改善の期待値は計算できてないので具体的な数値はお答えできないのですが、明らかに効率化が図れています。

iTutor の導入により、一気に操作を記録できるため、とても効率的に作業できます。

しかも、操作内容のコメントが自動で挿入される機能はとても助かります。これにより作成作業を効率化してくれるだけでなく、作った人の個性に偏らず、シンプルな言い回しで、属人性を排した平準なマニュアルをつくることに役立っています。誰でも同じものが簡単につくれるというのは強みですね。

## ビデオにしてわかりやすく伝える

実は、マニュアルの作成ということ以外でも iTutor を利用しています。

昨今の人材確保の困難という状況の中で、業務委託だけでなく RPA (Robotic Process Automation) での効率化を提案しています。RPA というのは、ロボットによる業務自動化ということで言葉では理解いただけるのですが、実際にどのような変化が起こるかイメージしにくいのが難点です。今は人が介在している業務の処理が基本となるため、これまで人が実施していた作業を RPA で自動化していくことへの不安や処理がどう行われるかということはきちんとご説明していかななくてはなりません。

そこで、私たちは iTutor を使って自動化した際のロボの動きの「ビデオ」を作成し、お客様にご覧いただいています。ビデオ作成することで、お客様もより具体的なイメージを持つことができ、理解が深まります。またそ

うすることで、お客様と私たちの理解や認識のズレを防ぐことができます。

iTutor なら、簡単に操作をビデオ化できるので手間もかからず、今まで以上にお客様に伝わりやすくなるので助かります。また、同じお客様の他部署の方に同じような RPA の提案する時にもこのビデオで改善の結果をお見せできるので、追加で RPA 導入を検討いただくことにもつながっています。

今では、当社の営業部門でも iTutor を使用しサービスの説明をビデオ化しています。

## 人材の育成に活かす

今後は、iTutor のテスト問題作成の機能を使って、eラーニングを作りたいと思っています。

私どものお客様も様々な業界に拡大していますので、各業界に対応する人材の育成も必要となっています。

iTutor で問題を内製化して、eラーニングでいつでも学習を可能にしていけたらと思っています。

また将来的には、お客様への iTutor の導入も検討していきたいと考えています。お客様が操作が分からない場合は、iTutor で操作を記録して送っていただいたら解決の糸口が早く見付き、より改善できる答えが見つかるのではないかと考えています。お客様への

サービス向上や、工数軽減にもつながるので実現できたら嬉しいですね。

業務改善やシステム提供で終わりではなく、さらなる効率化の提案に iTutor は不可欠ですし、これからも活用シーンを社内外で広げていきたいと思っています。



会社名	パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
設立	昭和 52 年 9 月 24 日
本社所在地	〒135-0061 東京都江東区豊洲 3-2-20 豊洲フロント 7F
資本金	3 億 1,000 万円
代表者	代表取締役社長 長井 利仁
URL	<a href="http://www.persol-pt.co.jp/">http://www.persol-pt.co.jp/</a>
事業内容	<p>業務プロセスコンサルティング  システム企画・開発  システム運用・保守、  パッケージソフト導入及び保守運用  インフラ設計構築  クラウドサービス  ICT アウトソーシング  エネルギーアウトソーシング  セールスアウトソーシング  WEB アナリティクスサービス  バックオフィス支援  カスタマーサポート支援</p>



**【お問い合わせ】**



**株式会社ブルーポート (BluePort,Inc.)**

**〒102-0072**

**東京都千代田区飯田橋 1-7-3-4F**

**TEL: 03-3261-0317**

**FAX: 050-3156-7309**

**Mail : [sales@blue-port.co.jp](mailto:sales@blue-port.co.jp)**

**<http://www.blue-port.co.jp/>**

**<http://www.itutor.jp/>**