



奨励賞

株式会社 NTT 東日本サービス DX の夜明け

株式会社 NTT 東日本サービス北海道統括グループでは、親会社である NTT 東日本の企業パーパスに則り、DX 推進に挑戦していたが、現場の総括系業務の実態として、DX 系の資格やスキルを持った社員はわずか 3%に留まり、アナログ・人力・非効率な業務が続き、DX スキルを習得する余裕もない状況が続くなど、人材育成を含めた DX 推進が難しい現状があり、これを打破する取り組みを実施することとした。

そこで同社では、「①業務可視化」から着手し、「②業務の断捨離」をしながら「③並行して DX 人材育成」を行い、「④DX 実践で成果を出す」というサイクルにより DX 推進が可能になるという仮説を立て、それぞれに取り組みを行った。

- ① 業務可視化においては、センター総括担当 全 30 名・670 項目の総括系業務を洗い出し、さらに 1 件あたりの稼働時間を計測することで基礎データの可視化を行った。
- ② 断捨離として第三者の目線で業務一覧表を使い、品質が高すぎる(120 点)業務をピックアップし、最低限、求められるレベル(80 点)まで削減を実行し、トータル約 150 時間/月(おおよそ社員 1 人分)の断捨離に成功した。
- ③ DX 人材育成では勉強すべき DX(資格)と、その勉強方法、勉強できる場を戦略的に準備、マネジメントして、DX 系のスキル習得者を 24%にまでに増加させることに成功した。また、おススメ DX 系資格情報や勉強方法の提供、コミュニティの開設によって、情報の共有やコミュニケーション活性化にも力を入れた。
- ④ そして DX 実践では、①において作成された業務一覧表を用い、③で自分達が身に着けた DX スキルで解決できそうな業務をピックアップして、59 業務の DX 化に成功し、248 時間/月の削減効果をもたらした。

福利厚生業務では、メール作成送付の RPA 化により稼働時間を 75%削減、総務業務では対象者 500 人の全体進捗管理業務(研修受講や年末調整など)は年間で 88%の削減、シフト管理などの勤怠管理業務は延べ 280 人分において月 94%の削減ができたなどの効果が表れた。

タイトルにある通り、同社にとっては「DX の夜明け」であり、これがスタート地点であるため、現時点ではこれらの取り組みは総括部門にとどまっておられ成果の規模も限定的であるものの、主たる事業であるお客様窓口を含めた全社展開、そして他センターと連携した DX 効率化を更に推進することを期待し、奨励賞と評価した。