

「課題探し」からの伴走、粘り強い提案、円滑なコミュニケーションを高く評価。 情報システム部門が0名でも、オンプレミス型RPAのクラウド移行に成功した事例



医療法人社団 ときわ

業種	医療業
従業員数	171名
事業所在地	東京都北区

主な事業内容

訪問診療、小児在宅医療、
外来医療、など

ホームページ <https://tokiwagroup.jp/>

導入サービス

- クラウド導入・運用サービス (エントリープラン)
- ギガらく VPN

クラウド利用サービス

Amazon Web Services (AWS)

サービス導入時期 2023年8月

ご担当者さま

オペレーション推進課 業務改善グループ
主任 山口 純平さま

クラウド導入前の課題

- ✔ オンプレミスサーバーに構築されたRPAのため、RPA稼働中は専用のパソコンを操作できない
- ✔ RPAのパソコンに不具合が起きても他のパソコンが作業を肩代わりすることができない
- ✔ 情報システム部がないため、保守・運用ができない

NTT 東日本を選んだ理由

- ✔ 「クラウド」を知っている前提で商談が始まった他社と違い、課題探しから会話が始まった
- ✔ 細かく要望が変わっていく中でも、毎回要望に応じた提案があった
- ✔ RPAを提供している他社の担当者とのコミュニケーションでは、お客さまのメリットを第一に考え、スピーディに連携した

クラウド導入後の効果

- ✔ 情報システム部がなく、サーバーやクラウドに詳しい社員が1人もいない状態でもAWSを導入し、問題なく運用できている
- ✔ RPAの更新期限に間に合った
- ✔ ネットワークやRPAの知識がしっかり身についた

2016年9月に赤羽で訪問診療を開始し、社会インフラとして質の高い医療を広めることを目的として事業を展開する医療法人社団ときわさま(以下、「ときわさま」といいます。)

ときわさまでは医療事務における単純作業の一部をオンプレミスのRPAで自動化していましたが、サーバーの更新期限を機にクラウドへ移行することに成功しました。情報システム部門の社員が不在のときわさまが、RPAのクラウド化に成功した事例をご紹介します。今回は、オペレーション推進課業務改善グループ主任の山口さまにお話を伺いました。



オペレーション推進課 業務改善グループ
主任 山口 純平さま

1. ご相談前の課題と背景

オンプレミスのRPAのため、データのやり取りや保守・運用に課題があった

以前に導入したRPAは、安価なプランを選定したこともあってオンプレミス型のサービスであり、当院では当初、私のPCにインストールし稼働していました。それぞれのパソコンは独立し、それぞれに別々のシナリオが設定されているので、パソコン間でデータを直接共有したり、パソコンに

不具合が起きたときに他のパソコンが作業を肩代わりしたりといった柔軟性がありません。データを共有する際には、わざわざインターネットに繋いでオンラインストレージサービス経由でデータをやり取りするほかなかったのです。

また、オンプレミス型であるため、シナリオの設定や作業の実行はすべて担当者が手作業で、RPAが設定されたパソコンに直接入力する必要があったこと、一度RPAを動かすとそのパソコンではRPAの処理が完了するまで作業ができないこと、さらに処理速度が遅かったことも課題でした。さらに当院には、これらの課題を解決できるパソコン管理やシステムの保守、運用を担当する情報システム部がなく、私の部署の2人で兼任している状態が続いていたのです。

2.クラウド・AWSを選んだ理由

利便性やBCPの観点から、クラウド化は必ずすべきと考えていた

私は以前より「クラウド化しない理由がどこにあるのか」と考えるほど、クラウド化を希望していました。たとえば、特定のパソコンだけにしか保存されていないデータがあり、特定の人にしか開けないソフトがある状態は、組織として危ない状態です。BCPの観点からも、クラウド化で誰もが必要な資料をいつでも閲覧、共有できる状態であるべきでしょう。

クラウド化にあたって、Amazon Web Services (AWS) と中国系大手企業が手掛けるクラウドサービスの、大きく2つのサービスで比較検討しています。

ただ正直なところ、両者のクラウドサービスのセキュリティ面や安定性などの違いが未経験の自分には分からなかったのです。そのことを率直にNTT東日本さまのご担当者にご相談したところ、私が疑問に思っている部分を的確に教えていただけました。最終的には「NTT東日本さまを信じよう」と社内でご合意し、ご担当者が推奨するAWSの導入を決定しました。

3.NTT東日本を選んだ理由

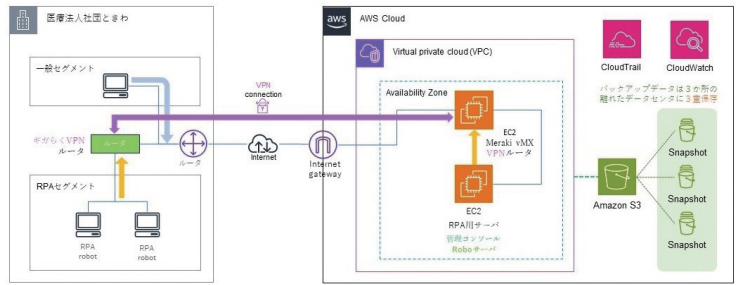
「課題探し」からの伴走や粘り強い提案、円滑なコミュニケーションを評価

NTT東日本さまのご担当者は、「そもそも何にお困りですか」という課題探しからお話を聞いていただいたことが、印象に残っています。実際の取り組みでは、細かく要望が変わっていく中でも毎回ご提案いただいたことが嬉しかったです。また、RPAを提供している他社とのコミュニケーションが必要な場面もあったのですが、当院にとってのメリットを第一に考えスピーディに連携いただけたおかげで、三者間のコミュニケーションをとても円滑に進めることができた点も、高く評価しているポイントです。

24時間年中無休で保守のサポートと、コストを抑えられたことで、ギガらくVPNを採用

今回の取り組みではAWSの導入だけでなく、VPN接続も必要でした。さまざまなサービスを選定する上で、以下の条件で比較検討しました。

- 24時間年中無休で保守のサポートをしていただけること
- システム上の要件を満たした上で、コストをできる限り抑える



VPN環境を0から構築すると高額なため、他社が提供しているサービスの見積りは想定よりも高いものでした。しかし、「ギガらくVPN」とAWSを組合せた構築であれば、他社の2/3近くのコストに抑えられるとNTT東日本さまのご担当者にご提案いただきました。その後、最終的には半分近くまでコストを抑えられており、大変満足しています。

4.クラウド・AWS導入後の成果

情報システム部がいなくとも、AWSを導入、運用できていることが最大の成果

予算の都合上、ミニマム構成にしていますが、現状は問題なく運用できています。今回の取り組みにおける1番の成果は、情報システム部がなく、サーバーやクラウドに詳しい社員がいなくてもAWSを導入し、現在まで問題なく運用できていることです。

当初は「クラウド」についてまったく分からない状態からの取り組みでしたが、NTT東日本さまのご担当者に丁寧に教えていただいたおかげで、今ではネットワークやAWSの知識がしっかり身についたことが、特に私個人が最も評価しているポイントです。知識が身についたことで、院内のシステムで何に困っているのか、どこが問題なのかを理解できるようになったため、NTT東日本さま以外のパートナー企業さまへの相談がしやすくなりました。

5.これから取り組む方へのアドバイス

「DXなんてハードルが高くて無理だ」と思い込まず、まずはやってみて

「DXなんてハードルが高くて無理だ」と思い込まずに、まずはやってみるのはいかがでしょうか。意外な気づきが得られるかもしれませんし、思ったよりも簡単だったと拍子抜けすることもあるかもしれません。また、多くの医療機関がDXを進めると医療業界全体でより縦も横も繋がりがスムーズになります。それは患者さんの為にもなるのです。とにかくまずはやってみること、その際にはNTT東日本さまのような強力なパートナーに相談するのも正しい選択だと思います。

※ 文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2023年8月時点(インタビュー時点)のもので、
 ※ 事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。
 ※ Amazon Web Services(AWS)は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

