

各位

デジタル革新で働き方改革・サービス革新を推進 ～グループ全体で事務社員の労働時間 50,000 時間/年を削減～

遠州鉄道株式会社(本社:静岡県浜松市中区旭町、社長:齊藤薫)は、2018～2020 年度中期経営計画「サバイブ 2020」の4つの重点政策の1つとして、「新たなIT技術による仕組みの構築」を掲げました。

今後のグループ経営において、デジタル革新による生産性の向上、働き方改革ならびにサービス革新を最重要の経営戦略と位置づけ、以下の具体策を実施してまいります。

記

1. 働き方改革を目的としたICT導入

(1) RPA(Robotic Process Automation)による自動化

社員が行っている定型業務(入力・検索・抽出など)について、ソフトウェアロボット(通称:デジタル社員)を作成して業務を代替する。約15,000h/年削減予定

【導入予定事例】

- ① 貸切バスの移動距離、所要時間を自動測定
- ② 不動産賃貸物件の情報収集～自社ホームページへ自動入力

(2) AIを活用して複雑なマッチング業務の時間を短縮

膨大なデータから正解データを学習させることで、より最適な提案を短時間で行う。約5,000 h/年削減予定

【導入予定事例】

- ① お部屋探しをしているお客様に、AIが物件を自動選定し、メールにてご提案
- ② 社員の勤務シフト作成にAIを導入し、業務の繁閑予測、社員のスキル、希望休暇など考慮した最適なシフト作成を支援

(3) 社内の徹底した各種申請書類の電子化

年間約1万件の紙による社内の申請業務に対し、クラウド型サービス導入により、デジタル入力化する。また、決裁など承認業務のデジタル化を実施。約30,000h/年削減予定

【導入予定事例】

- ① 通勤手当申請や住所変更申請、氏名変更申請業務
- ② 年末調整業務

2. サービス革新を目的としたICT導入

(1) EC の推進

来店型ビジネスモデルと EC との融合により、待ち時間や駐車場不足を解消する。
あわせて店舗の要員不足解消も図る。

【導入予定事例】

- ① 浜名湖パルパルでのスマホによる電子チケット販売(チケット購入窓口の待ち時間解消)
- ② 遠鉄百貨店での中元・歳暮販売のEC化(待ち時間や駐車場不足を解消)

※①は 2018 年 1 月 15 日リリース、2 月 1 日開始済み。

※①の GW 期間中の利用状況 入園者の 21.4% (2018 年 4 月 28 日～5 月 6 日)

(2) キャッシュレス化

店舗でのキャッシュレス決済を推進し、外国人旅行者増加への対応しつつ、小銭のやりとりの煩わしさや待ち時間を解消する。

【導入予定事例】

- ① 遠鉄百貨店「Alipay(支付宝/アリペイ)」「WeChatPay(微信支付/ウィーチャットペイ)」開始
- ② ホテル九重・ホテルウェルシーズン浜名湖・浜名湖パルパルでの電子マネーおよび「Alipay(支付宝/アリペイ)」「WeChatPay(微信支付/ウィーチャットペイ)」開始

※①は 2018 年 5 月 9 日リリース、5 月 14 日開始済み

3. 組織体制および人材の採用・育成

(1) 推進組織の拡充

2017年9月1日に経営企画部内に新設したICT推進課(5名)を、2018年6月1日に20名に拡大

(2) 「ICT職」の新設によるキャリア採用の強化

経営課題の解決にICTを応用的に提案できる人材を早急に育成していくため、2018年6月1日に新たな職種として「ICT職」を新設し募集を開始する。2018年度は5名を採用予定

4. 投資額

初期投資として約 30 百万円、運用費用として約 30 百万円/年を見込む。

以上