

社会保険労務士事務所



主治医のような社労士法人



限りある、人生。  
限りなき、リレー。

## 顧客のChatworkでの問い合わせにAI秘書が回答RPA※により業務の一部自動化も実現し、作業効率を向上！！

※RPA：ロボティック・プロセス・オートメーション（人手で行われている定型業務のプロセスを代替し、自動化を実現するソリューション）

### 主治医のような社会保険労務士法人

■札幌市中央区南10条西14丁目1-25 GMSビル

■代表者：代表社員 岡本洋人

■開業登録：平成12年7月

■従業員数：12名

■事業内容：労働基準法・労働安全衛生法・雇用保険・労働者災害補償法関連等の手続き、月次給与計算・年末調整等の支援ほか

■URL：<http://shujii.co.jp/>



主治医のような社会保険労務士法人は、平成18年の独立開業以来「主治医のような社労士であろう」を理念に掲げ、さまざまな企業の悩みや課題に対応している。また、「顧客は個客である。一社一社の違いを尊重せよ」「『とことん個客

視点』で、その一社の最善最適を探せ」「北海道を元気にする。大企業水準のソリューション（課題解決力）で」をスローガンに、北海道をはじめ全国各地の企業、医療機関・社会福祉法人・学校法人等に向けて労務サービスを提供している。

### ビジネス上の「課題」

- ・顧客への対応に時間がかかる
- ・社会保険申請代行業務を、人手で行うため労働時間が長い

### 社労士業務の自動化を図り、労働生産性を高める！！

## 100年企業を目指して、働き方改革に挑戦！！

同法人は、経営理念・ビジョンを100年計画（「100年ドアーズ」という）にまとめ、10年後、30年後、100年後の目標として「労働生産性の向上」「従業員の労働時間の削減と給与アップの実現」を掲げている。その実現に向けた働き方改革の一環として、事務所内の業務を労働集約型から知的情報化サービスへと進化させることが課題と考えた。

社労士事務所の業務は、労務相談や労働保険の手続き代行、給与計算の支援が主体であり、同法人の業務もそうしたルー

チン作業が多く、職員の残業も常態化していた。ITを活用し職員の労働生産性の向上、労働時間削減、給与アップを図り、社労士事務所における働き方を変えることが大きな経営課題となっていた。

そうした中、同法人は、労務や社会保険手続きに関する顧客への相談対応へのAI活用、給与計算や所得税納付などルーチン業務へのRPA活用の2つを柱に事務所の働き方改革に挑戦することを決断した。

### ビジネス上の「狙い」

- ・労働集約型業務から、知的情報化サービスへの進化
- ・コンサルティングモデルへの脱皮

### 労働生産性を高め、従業員の労働時間の削減と、給与アップを実現させる！！

## 自動化できる分野は全て自動化する！！

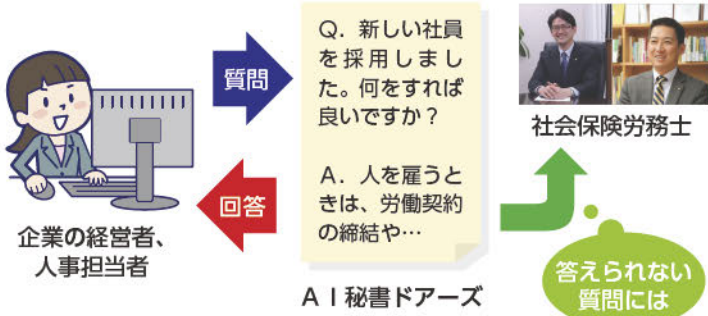
岡本代表は「100年ドアーズ」の中で、「自動化できる分野は全て自動化し、人間は感性や共感が求められることに注力」し、労働集約型から知的情報化サービスに業務を変革するという目標を掲げ、ビジネスモデルの変革に取り組んだ。その一環としてまず、首都圏のIT企業・社労士法人とともにIBMのAI「ワトソン」を利用して労務相談向けAIを共同開発、

平成30年1月にベータ版としてChatwork（ビジネス版チャットツール）による顧客への労務相談サービスを導入した。「AI秘書ドアーズ」と名付けたこのサービスにより、インターネットを介して24時間体制で相談を受けることが可能になり、過去に受けた質問にはAIが一次対応できる体制を整えた。一方、最も人手のかかる定型業務である行政機関への

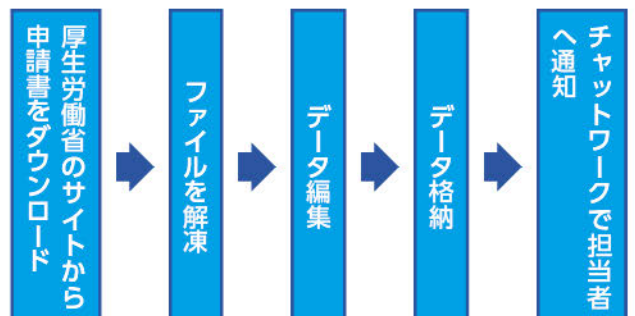
社会保険手続き書類の保管や整理・顧客への報告の一部に、RPAを導入した。データの転記などを繰り返すコンピュータの操作をシナリオ化して自動化することで、人間の操作

なしに自動的に書類の保管や整理・顧客への報告を行う仕組みを構築した。

## <A I 秘書ドアーズ>



## <RPAによる社会保険手続き書類の作成の流れ>



## ビジネス上の「効果」

- ・年間労働時間の削減
- ・A I 秘書による労務相談の実現
- ・テレワークの実現

社労士業務の一部の自動化を実現、さらなる業務の自動化に挑戦中！！

## 一部業務の自動化を実現、開発マップ35項目の完全自動化へ！！

同法人は以前にも、クラウドサービスの導入などにより、平成29年までの3年間で職員の年間平均労働時間を2,490時間から2,100時間に大幅に削減させた実績を持つ（詳しくは平成30年発行・事例集Vol.1事例3参照）が、今回のA IとRPA活用の取り組みにより、さらなる業務量削減に向けた基盤を構築した。

現在、A I 秘書ドアーズには500件超（平成30年11月時点）の相談例が学習データとして入っており、過去に受けた質問にはA Iがすぐに答えられるが、慣れない相談には人間が対応している。今後新たな学習データを継続的に取り込むことで、より幅広い相談に対応できるよう進化させ、職員の相談にあてる時間（現在、事務所全体で1人あたり1日平均2時間）を削減する

計画である。

一方、RPAでは、まず事務所職員の給与計算や顧客の社会保険申請代行業務の一部を自動化、これにより月に事務所全体で約20時間の作業時間を削減したところだが、RPAの対象に掲げた35項目の業務全ての自動化が実現できれば、年間6,500時間の削減が可能となる見込みである。

さらに、職員の通勤や移動時間を軽減するため、自宅や外出先でも仕事ができるテレワークを一部社員に導入、今後も徐々に対象職員を増やし、一層時間の有効活用を推進していく予定である。これらの効果により「2026年には年間平均労働時間1,200時間の達成」を目指している。

## 導入企業の声

当法人は、「主治医のような社労士であろう」を理念に掲げ、開業以来、さまざまな企業の悩みや課題に対応してきました。今後も、労務相談や労働保険の手続き代行、給与計算の支援にとどまらず、人事総務業務の自動化など顧客企業の悩み事に対応し、あらゆる角度から企業の成長を支援できるように努めていきます。

また、平成30年1月に、IBMのA I「ワトソン」を活用した労務相談サービスを開始し、顧問契約先のうちChatworkを導入している数十社の協力を得て、「A I 秘書ドアーズ」の機械学習を進めてきました。労務相談の中には、「有期雇用契約者の無期転換ルールを教えてください」など、頻繁に尋ねられる質問があります。このような質問には、人手を介さず回答が可能です。この相談サービスは24時間いつでも相談を受けられる環境を提供すると同時に、私どもの社員教育にも役立っています。



岡本代表

## ITコーディネータから一言

同法人は、これまででも事務作業の削減に取り組んできましたが、さらなる業務効率改善のため、A Iを使った顧客サービスの向上や、RPAを活用した各種業務の自動化に挑戦しています。特徴的なのは、自社単独ではなく、IT企業や他の社労士法人と共同でIT利活用に取り組んでいることです。

中小企業が先進的なITツールを活用する場合は、外部の専門知識や技術の活用が効果的だという好事例です。