

# BRMS導入事例 大阪ガス株式会社様 資料イメージ

## 大阪ガス株式会社様

ルールベース開発プラットフォーム 「Yonobi®」 導入事例

大阪ガス株式会社様

複雑な決裁ルートも「Yonobi®」で自動判別、決裁時間を大幅に短縮。想定していなかったコロナ禍にも対応。

大阪ガスは2021年6月、経済産業省より「DX注目企業2021」に選出され、家庭用ガス機器のIoT化などによる安心で快適な暮らしのサポートや、IoTを活用した工場の生産性向上をサポートするサービス「D-Fire」などを展開している。社内システムにおいてもスマートワーク・業務効率化を実現し、「ガス・電力の自由化により多様化・複雑化した料金計算システムにルールベース(BRMS)開発プラットフォーム「Yonobi®」を活用することで、お客さまに幅広いご提案を行っている。

**導入背景** システムを可視化対応とペーパーレスへの取り組み

Windows10のアップデート対応を行うため、当初は老朽化したクライアントサーバシステムのWeb化のみを検討。ところが、突然上層部からペーパーレス化という新しい取り組みを進めるよう要請があり、当時社内では主流であった紙書類での押印決業務に電子決裁機能を取り入れることになった。電子決裁機能は、契約内容に応じた料金計算式や決裁基準が複雑、仕様変更にも柔軟に対応できるシステムを構築したいとオージス総研に相談、リクエストした。

新システムの構築は、2017年5月より着手。紙ベースでの処理が当たり前の業務の電子化、ペーパーレス化を目指したスマートワークの社内第一号の取り組みとなった。さらに、決裁判定を自動化することで統制強化につなげ、監査にも対応できた。「業務を理解し、ユーザーのことを深く理解してくれたのは、オージス総研がいなかった。お願いしたことをシステムに実現してくれていただけでなく、ユーザーを尊重し、ユーザーのことを深く理解してくれていた」と、当時のプロジェクトマネージャーは振り返る。

**導入ポイント** エネルギー自由化に伴う多様かつ複雑な料金計算に加え決裁ルート判定をYonobi®で実現

2017年の個人向け料金料金全面自由化を受け、それまで地域独占であったガス業界は新規参入会社との大規模競争時代突入、大きな転機を迎えた。大阪ガスの課題は、お客さまの課題を防ぐことであり、それにはお客さまに応じたより最適な料金プランのご提案が不可欠であった。自由化によりお客さまのニーズは多様化し、料金計算の複雑性とバリエーションは従来と比較にならないほど増加。そこで、料金計算はビジネスルールをローコードで開発できるルールベース開発プラットフォーム「Yonobi®」を利用することにした。これにより料金計算ロジックを柔軟に変更できるようになり、お客さまのニーズに応じた最適な提案をスピーディに提供できるようになった。「あなたに最適な契約メニューの計算をシステム化できるのも、Yonobi®ならではだと思う。オージス総研と一緒に考え、業務を適切にシステムに落とし込んでもらい、やり残ったことはほとんどなくて実現できた。特に苦労したことはない」と当時のプロジェクトマネージャーは振り返る。

**導入効果** 想定していなかったコロナ禍にも対応時間がかかっていた決裁処理が短期間で完了

コロナ禍は全く予測していなかったが、結果的にコロナ禍のテレワークに対応できたことが一番大きい。仮に、新型コロナが発生していなかったとしても、在宅勤務に対応したスマートワークが実現できたことで、投資対効果は十分に得られた。

これまでの決裁業務では書類を押印していたが、新システムでは完全なペーパーレス化を実現し社外でも決裁できるようになり、資料の送付等で時間がかかっていたものが、短期間で完了するようになった。利用者が10倍以上に増え決裁の処理も速くなり、さらには自由化に伴い提案の幅が広がったことで決裁の件数が相当増えたにもかかわらず、決裁時間を大幅に短縮できた。紙での運用を行っていた頃は、1件の決裁に添付する資料が2、3枚だけで、月に数千件の決裁が行われており、紙の量だけでもかなり削減されている。また、決裁と共に関連ファイルもシステムに保存され、ノウハウの共有にもつながった。これまでは過去の提案資料を見る際は、キャビネットに保管されている紙の資料を探していたが、それがPCの画面まで並べて比較できるようになり、手順が大幅に削減され業務効率が向上した。このように契約条件の確認作業やノウハウの共有といったメリットに加え、より高度な情報管理が行えるマネージメントシステムとなった。

その後、ガス事業から3年ほど遅れて始まった電力事業のシステム化対応では、ガス事業向けに構築したシステムをベースに、電力事業向けのオリジナル機能を追加し、2021年5月にシステムをリリース。システム導入前は、EXCELにデータを打ち込み、紙を出力して押印、その紙をキャビネットに保管していた。しかし、電力事業で契約数が非常に多く、その方法では対応しきれなくなった。その状況下でさらにコロナ禍となり、ペーパーレス化の流れが加速がかった。「月に数千件の決裁処理を行っているが、コロナ禍における在宅勤務においても、システムを使えば翌日の決裁が済ませられるというメリットが非常に大きかった。また、決裁処理の運用のままで、営業成績にも影響していたかもしれない。決裁処理が格段にスピードアップしたことで、お客さまに早く見積を提示できるようになった。お客さまからの「見積りはまだなの？」という問い合わせも少なくなった。」と望月氏は語る。

「Yonobi®はシステムのロジックを日本語で定義でき、表形式の仕様書として可視化されている。そのため決裁変更時にも変更内容がYonobi®の表示形式で確認することができ、それがそのままシステムで動くため、意思疎通の齟齬が発生するごなくなくなった。従来開発のように日本語で書いた設計書をプログラミングすると、どうしても誤差や間違いが発生するが、Yonobi®ではそのようなことがない。」と開発を担当したオージス総研のSE・梶谷は語る。

今後について Yonobi®を活用した一括決裁ガス・電気両方の契約条件の確認と利益管理が最終ゴール

システム導入から数年経った現在も、オージス総研は現状のシステムをより良くするために積極的に提案し、複数の機能改善を定期的に進めており、現場担当者も提案するお客さまの幅が広がっている。RPA・EXCELを駆使して行っている小規模案件の承認も一括できるように検討を行う。法人関係は、一括決裁の要望が高く、今後そのロジック(Yonobi®)を活用できる。また、さらなる最適化ができるように、見積り時点でガス、電気両方の契約条件を提示、確認できるようにし、同時に利益管理を行うことが、このシステムが目指す最終形態であり、今後の大きな課題である。ガスも電力も併せてご提案できれば、お客さまのメリットに繋がると考えられている。

左から、望月氏、オージス総研代表、中村、梶谷、梶谷、出口氏

裏表一枚で簡単にお読みいただけるリーフレットです。ご興味いただけましたら是非ダウンロードをお申込みください。

一度のお申込みでBRMS関連の資料は掲載分すべてダウンロードいただけます。

お申込み

ビジネスルールをローコードかつスピーディに開発  
ルールが可視化され、システム変更時の保守コストを削減  
変更に追従できるITシステムが構築でき、ビジネスアジリティが向上

オージス総研 Daigas Group

Yonobi®

オージス総研 Daigas Group