

サービス産業におけるRPA導入の現状と課題【30年度・第1回】

RPAについて

RPA（Robotic Process Automation）とは

- 複数のアプリケーションやシステムを使って一連で処理する定型作業を手順として整理し、その作業をPCに代行させるPC自動化ソフト
- 金融機関や保険会社などのホワイトカラーでは、業務の効率化や人材の有効活用の観点から導入が進んでいる

RPA化の条件

- パターン化した業務処理のフローチャートが書けること
- 一定の作業が反復で発生するもの
- 入力データが整っているもの ⇒ 整っていないとエラー発生

RPA化による作業例

- 必要となるデータを収集・加工し、文書等を作成し、ファイルに保存し、メール送付、発送などをする
- 異なるデータを照合したり、突き合わせて内容をチェックする
- 大量のデータを受け取り、社内のシステム仕様に合わせて登録する
- 異なるシステムやアプリケーション間で、データ連携できない場合に、操作をシステムやアプリを超えて、データ連動する

導入例：西濃運輸株式会社

所在地	岐阜県大垣市田口町1
資本金 従業員数	1億円 12,450名
事業内容	商業物流サービス事業

RPA導入の経緯・背景

- 29年8月からRPA導入（本社と東京の2拠点）
- 導入1年弱で約50業務をロボット化
- 30年後（創業100周年）に向けた長期戦略
- 人口減少・人手不足・市場縮小 ⇒ 効率化・サービス向上

RPAツールの選定にあたって

- RPA化する業務を検討のうえ、全国（約160店舗）同条件で使うことを前提
- 条件に合うツールの中で情報の多い2ツールを選考対象とし、それぞれを試用
- ロボット数に関わらず定額の料金体系で、全国から使えるサーバー型を選択

RPA化する業務の選定基準

- 「頻度が少なく手作業で対応せざるを得ない業務」と「システム」との中間作業を選定 ⇒ RPAでマクロを動かすイメージ
- RPA一工程を組むのに手作業の5~10倍の時間が掛かるため、5~10回以上定期的に行う作業はRPA化の価値あり

RPA化した作業例

- 売上集計、手作業で行う定型外の請求事務、元帳と出力帳票との比較 など

RPAで失敗しないためのポイント

業務のたな卸し

- その業務が本当に必要か、意義があるのか
- 業務のプロセスを整理し、やっている仕事を見直す
- 他の関連業務と統合できないかを検討
⇒ 原点に立ち返り洗出し。取り組む目的を明確化

業務のマニュアル化（フローチャート化）

- そのものの業務が見える形（標準化）にする
⇒ 標準化しないとRPA化できない
- 無理して全てを自動化しない
- RPAなのか、マクロやシステムなのか線引き必要
- 効果の出やすい業務から導入
⇒ 成果が出ると、他の業務にも展開し易くなる

社内的コンセンサスを得る

- 簡易な実務をRPA化してデモし、社内の理解を
- 社内に仕事のやり方を見直す雰囲気づくりを
⇒ 人手不足のなか効率化に向けた前向きな意識

RPAツール・ITベンダーの選定

RPAツールの選定

- スタンドオン型か、サーバーアクセス型か
- 言語やマニュアルが日本語対応か、英語対応か
- ツールについては選択肢は多くない
- トライアル導入を利用し複数のツールを比較
- RPAの得意不得意の見極め
⇒ 自社に合うツールか、ローリングするかマクロやシステム化も念頭に冷静な目で

ITベンダーの選定・関係構築

- ITによる効率化の手段は多様にあるため、RPAも含めて幅広く捉え、ベンダーと組む
- 業務の中身を理解し、知恵を出してくれる、相談できるパートナーとしての関係づくり
- RPAをベンダーに任せ過ぎると、少しの変更もベンダーに頼ってしまう
⇒ 支援機関でのベンダーの相談も有効

中小サービス事業者のIT導入

原点に立ち返る

- 業務のプロセスを整理し、今の仕事を見直すことを根幹とし、仕事のやり方を変えていく意識がないと着地しない
⇒ 出口としてRPAなどのITを導入

IT導入補助金

- 簡易なITツールでも生産性向上の可能性あり
- 「経営診断ツール」による診断結果に基づき、経営課題に対するITツールが提案される

支援機関への相談

- 中小機構（戦略的CIO育成支援事業など）
- 商工会、商工会議所の経営指導員
- よろず支援拠点 ITコーディネーター
- ミラサポ専門家派遣
- 金融機関 など
⇒ IT化に向けたきっかけづくりにも有効