

ロボットによる業務自動化 プロジェクトを通して得た学びについて

株式会社名古屋リース

■ 執筆者 Profile ■



2016 年 株式会社名古屋リース 入社
業務部 所属

松下 奈々

■ 論文要旨 ■

筆者は入社3年目であり、現在所属する部署では、営業のアシスタントを行っている。近年推進されている働き方改革による残業規制などに対応するべく、業務効率化を行う為導入することとなったRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)。このソフト導入のプロジェクトメンバーとなる。

プロジェクトが進む中で発生した課題や問題に対応していく。実際にRPAを稼働させ、上手く作動しない状況に対して解決に取り組み、RPA本来のメリットに気づくことができた。そして、プロジェクトに関わり、何かにチャレンジすることに苦手意識のあった筆者が実践経験の魅力に気づく。プロジェクトが進む中で、失敗を経験したことで、業務効率化はRPAだけではないことを学んだ。

今までしてこなかった経験を積んだことで筆者の仕事の考え方に変化が現れる。本稿では筆者が初めてプロジェクトメンバーとなって学んだことや経験について述べる。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 筆者の担当業務	
2. RPAの導入	《 3》
2. 1 導入の背景と導入までの流れ	
3. プロジェクトを通して得た学びについて	《 5》
3. 1 プロジェクト始動、課題及び問題点の発生	
3. 1. 1. RPA本来のメリットを知る	
3. 1. 2. 実践経験の魅力を感じる	
3. 1. 3. 作業効率化は RPA だけではない	
4. まとめ	《 6》
4. 1 プロジェクトに関わって	

■ 図表一覧 ■

図 1 WinActor 参考図	《 3》
図 2 導入検討段階から導入までの流れ	《 4》
図 3 シナリオ作成例	《 4》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

名古屋銀行 100%出資子会社の法人向けリース会社として、重機・工作機械や車など多岐にわたりリース業を行っている。リースとは、顧客が自由に選定した物件をリース会社が購入し、それを顧客に比較的長期で貸出す形をとった賃貸借契約を指す。弊社は既存顧客はもちろん、新規顧客、地元企業へと質の高い商品の提供を行っている。

1. 2 筆者の担当業務

筆者は入社以来業務部に所属している。業務部の業務は、営業事務と営業支援・支払業務と大きく3つの担当に分かれる。安定した運用の為に、3つの担当でコンスタントにローテーションを行っており、現在筆者は営業事務を担当し営業担当者へのアシスタントを行っている。担当内容としては、契約書の作成・購入先への注文書の発送・書類の管理・営業のサポートなどが含まれる。本稿では筆者が入社して初めて社内プロジェクトに携わり、学んだ点について述べる。

2. RPAの導入

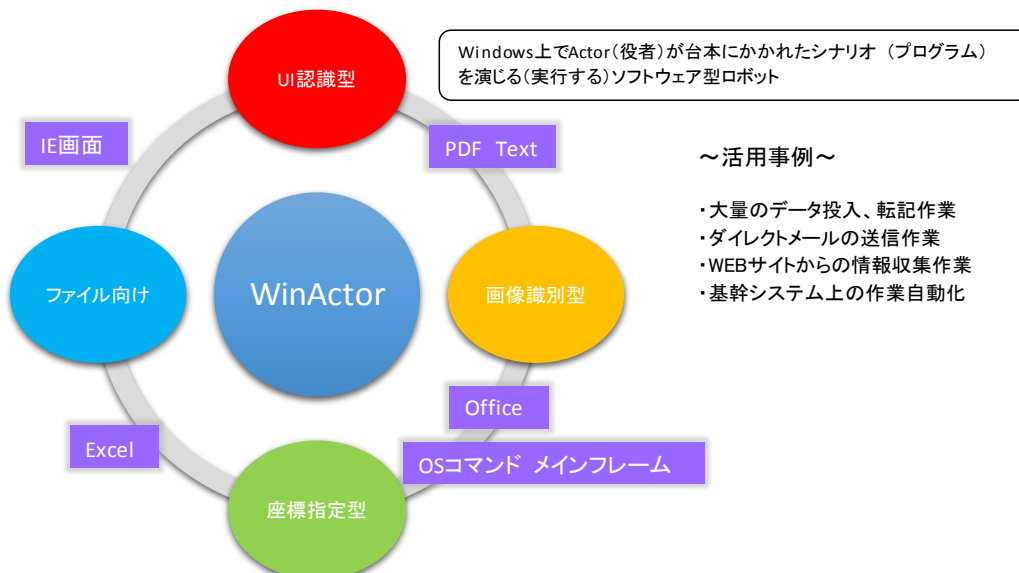
2. 1 導入の背景と導入までの流れ

ホワイトカラーの業務自動化を図る目的でロボティック・プロセス・オートメーション（以下 RPA）を弊社は導入した。導入の背景は、

- ①2016 年より推進されている働き方改革による残業規制対応
- ②今後予想される事務量増加へ対応
- ③人件費を抑制しつつ事務量増加へ対応することによる安定した収益基盤の構築

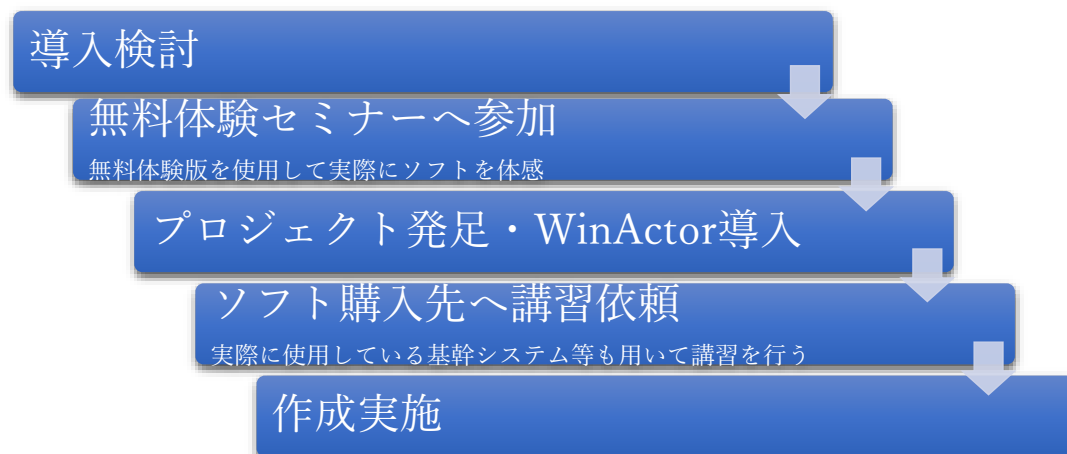
これらの課題を解決するツールとして、当社はあらゆるホワイトカラーの業務の自動化が期待できる RPA ソフトの WinActor に着目した。このソフトを導入し、業務効率化を図る企業は近年増加しており、経営からの指示により調査を行った後、導入することを経営が決定した。WinActor の参考図を図 1 に、導入検討段階から導入までの流れを図 2 に示す。

【図 1 WinActor 参考図】



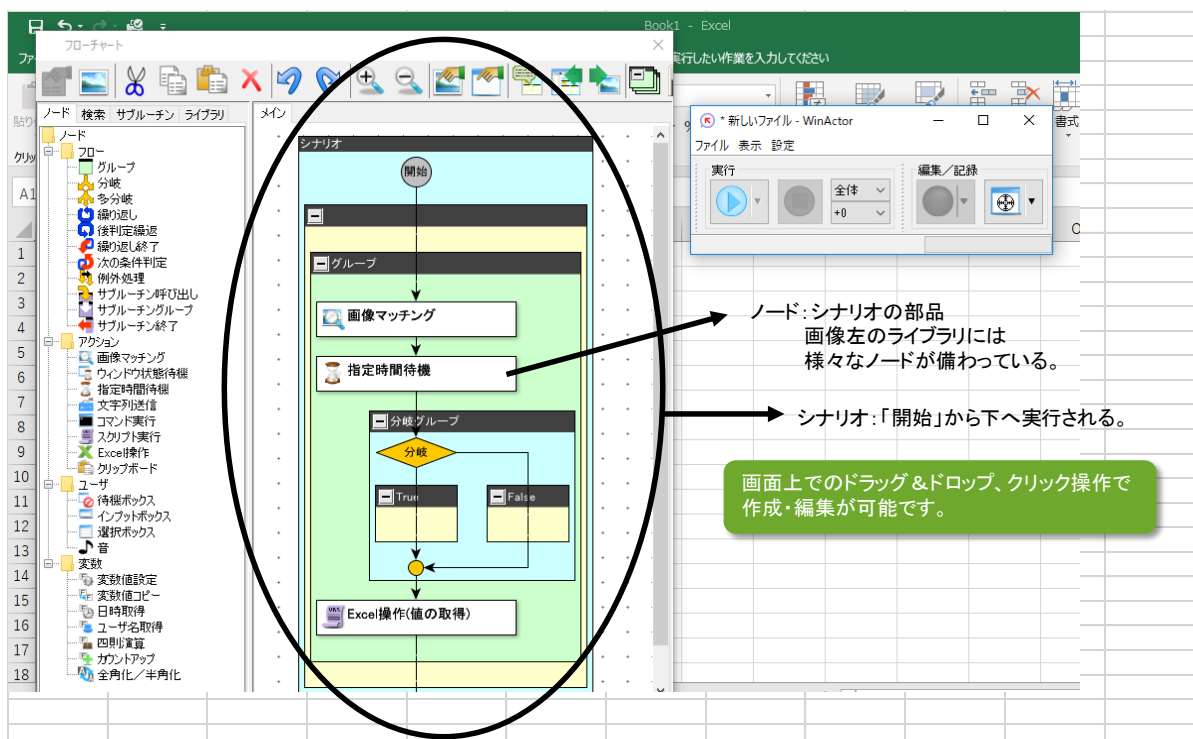
RPA 導入検討段階で、いくつかの RPA ツールの選定をした。弊社が WinActor を選択した理由は、RPA ツールのなかでも純国産であり、他社による WinActor 無料体験セミナーへ筆者を含む数名で参加し、体感できたことがの選定の大きな要素となった。

【図2 導入検討段階から導入までの流れ】



プロジェクト発足後、さっそくシナリオ作成を開始した。プロジェクトメンバーの筆者を含むほとんどは、プログラミングや専門知識がない人ばかりである。しかし、このソフトはノードと呼ばれる部品を組み合わせ、シナリオを作成する。専門知識がなくても業務を自動化するロボットを作成できるのである。シナリオ作成例を図3に示す。ノードの種類は多様である。ファイル(エクセル等)に対して、開く・値を取得する・保存する・閉じるなど基本的な作業から、画面上の画像を識別し、次の作業を選択させる画像マッチングというノードもあり、キーボードやマウスの作業の指定もできる。いくつかの作業パターンに対応する為にシナリオを分岐させるノードが用意されている。ノードをシナリオの中へ配置し、実行させると上から下へノードを読み込み、動作する。

【図3 シナリオ作成例】



3. プロジェクトを通して得た学びについて

3. 1 プロジェクト始動、課題及び問題点の発生

プロジェクトが進むにつれて、以下3つの問題及び課題が発生した。

1. シナリオが安定した稼働をしない
2. 作成環境・パソコンのバージョン等が統一されていない
3. 社内への RPA の浸透・自動化する業務の洗い出し

この3つの課題及び問題点を通して様々な学びを得ることができた。

3. 1. 1 RPA 本来のメリットを知る

シナリオがパソコン上で安定した稼働をしないことが続き、改善を行っていくなかで、筆者は改めて RPA を導入するメリットに気づいた。

シナリオがいくつか完成したものの、作成時に正常稼働していたものが動かなくなることが頻発、処理が安定しないことが、筆者を含むプロジェクトメンバーの間で起きた。ソフト開発元へ問い合わせしたところ、パソコンやエクセル、基幹システムなどの立ち上がりのスピードが一定でないことが原因であることが分かった。改善にはシナリオが作動し、実行されたエクセルファイルなどが立ち上がるまでの待機時間を設け、シナリオの稼働するスピードを重視せず、安定稼働に重点を置くことが必要となった。ここで RPA の本来のメリットに改めて筆者は気づく。人が行っている作業を RPA に行わせることによって仕事の量や時間は削減できる。その削減した時間でより質の高い・付加価値のある業務を人が行うことが RPA の導入メリットである。シナリオを作成していく中で RPA によって人間よりも早く作業ができることだけに目が向いてしまっていた。作成するシナリオは安定し、且つ正確に作動することが最良であることに気づいた。

3. 1. 2 実践経験の魅力を感じる

プロジェクトメンバーは、シナリオ作成の実行版をインストールしたパソコン2台（以下実行版）、体験版をインストールしたパソコン4台（以下体験版）の異なるパソコンで作成した。体験版で作成したシナリオは、実行版で稼働させるとエラーが起き、エラーの出たシナリオは実行版で作り変える必要がある。この問題解決の過程で筆者は、今までにすることがない経験ができ、新たな考え方を持つことができた。

プロジェクト発足当初、RPA 開発用に2台パソコンを新しく設置することが決定された。外部の研修を受ける際には新しく設置したパソコン2台と社内にある既存のパソコン4台を使用した。RPA 開発用に新しく購入した2台のパソコンには実行版のソフトをインストール、4台のパソコンには1ヶ月間のみ使用可能な体験版をインストールした。その後、各々がシナリオを完成させ、実行版で実行させることとなった。すると、実行版と体験版のパソコンでは IE やアプリケーションのバージョンが異なる為、エラーが起き、稼働しなくなった。その為、エラーが起きたシナリオは実行版での作り変えが必要となる。シナリオの大幅な修正を行い、その後、着実に完成していくシナリオが増えていった。

新しいことを一から始めるうえで、実践することではわからない問題があり、その問題に対応していく。当たり前のことではあるが、筆者は仕事上、こういった経験は無かった。何かに新しくチャレンジする事に苦手意識のある筆者が、このような経験を面白く・魅力的に感じることはできたのはプロジェクトに関わることができたからこそである。

3. 1. 3 作業効率化は RPA だけではない

プロジェクトが進むなかで業務の効率化へ少しずつ近づいていった。筆者は効率化は RPA を使用することだけではないことを学ぶ。

プロジェクトメンバーがシナリオをいくつか作り、業務自動化の先が見えてくると同時に、次は実際に自動化する業務をどのように収集するのが議論された。そして RPA に対して、新しいことを始める不安や自動化によって仕事を奪われるのではないか、などのネガティブなイメージがプロジェクトメンバー以外に微弱ではあるが感じられた。

そこで、社内で実際にシナリオを見てもらう機会や、簡単なシナリオを作成する機会を設け社内での RPA に対するネガティブなイメージを払拭することで、社員全員から自動化する業務フローの洗い出しを行いシナリオ作成の案を募集することが可能となった。

こうした取り組みにより、プロジェクトメンバーはいよいよ本格的にシナリオ作成に取り掛かることとなった。

筆者はあるシナリオの作成に取り掛かっていた。弊社ではユーザーとの契約後にシステム上で契約日を入力する、契約オペレーションという作業がある。

筆者の担当部署ではまとまって何十件と行うことは少なく、自動化は必要ないと思っていた。しかし、他部署では毎月決まった取引先との契約が何十件とあり、自動化してほしいという提案があった。筆者は普段行っている業務であった為、特に聞き込み等はせずにシナリオ作成は、比較的容易に行うことができた。そして、実際に稼働することになった。そこで改めて、どのようなタイミングでオペレーションを実施しているか、どのように行っているのかなどを聞き込んだ。一般的な処理の場合は必要であるが、他部署で行っている複数同時契約の場合には、そもそも当該オペレーションが基幹システムで不要なことがわかった。これは、当社の基幹システムに対する理解にばらつきがあること、及び筆者の当初の聞き込み不足が招いた結果である。この失敗から作成前の聞き込み、依頼者とのコミュニケーションが重要だということを学ぶことができた。シナリオ作成は失敗に終わったが、今まで行っていた大量の契約オペレーションの時間を削減することができた。プロジェクトの目的は、RPA を使用した業務の効率化である。このシナリオ作成失敗では、業務フローの見直しと他部署とのコミュニケーションによって作業時間削減ができた。こういった効率化もあるのだと知ることができた。ソフトを用いた効率化だけではなく、業務のフローの洗い出しによる見直しや業務に対する他部署とのコミュニケーションによってできた効率化である。

4. まとめ

4. 1. プロジェクトに関わって

このプロジェクトに関わり、筆者は何かを始めること・チャレンジすることで新たな発見をする面白さを知ることができた。

筆者は非常にマイナス思考で、何かにチャレンジすることに苦手意識があった。失敗することに恐怖を抱き、今まで何かにチャレンジすることを避けてきたのである。プロジェクトでは、とりあえずやってみる、失敗する、改善する。この繰り返しであった。前向きに何か行動を起せば、あらゆる効果を期待することができる。とても面白いと感じた。プロジェクトに関われたことは筆者の仕事への考え方を大きく変えた。まだプロジェクトは

進行中であるが、さらなる業務効率化を目指すべく精進したい。またプロジェクトだけでなく、通常業務にもこの経験を活かしていきたい。何か新しく提案をし改善を促す、チャレンジする、ひとつの考えにとらわれない。今後はそのような柔軟な考えを持てるような人材を目指したい。