

# 社内業務システムにおける RPA 活用の研究 －活用のための導入－

## アブストラクト

### 1. 背景

昨今、政府主導の働き方改革の推進にあわせた業務効率化、少子高齢化に伴う労働力不足などの解決の手段の一つとして、多数の企業が RPA (Robotic Process Automation) に注目している。RPA によって企業内に多く残っている単純で非創造的な作業を自動化することで、こうした問題の解決に大きな期待が寄せられている。

しかし、本格展開に到達している企業は少なく、評価目的の導入に留まっている企業が多い。最も導入が進んでいる従業員 1000 人以上の企業でも RPA を本格展開している割合は 50% を下回る。各社の事例を調査すると、RPA の製品選定、RPA 化すべき業務選定において、手探り状態で推進している企業が多数を占め、導入において様々な問題に直面している。本格展開中の企業でも、導入当初の検討不足から問題を抱える企業もある。この状況では RPA が活用されているとは言い難い。

### 2. 研究の目的

企業が RPA を効果的に活用し、働き方改革の実現や労働力不足の課題を解消できることを本研究の目的とする。目的達成のために、導入時の業務選定や製品選定、その後の対象領域の拡大など、RPA 活用における問題を分析し、その原因となっている課題を解消できる手段を検討する。それにより、RPA の活用促進に向けた提案を行えるようになる。その結果、RPA が活用される。

### 3. 問題

RPA の導入や活用を阻害している理由を議論したところ、「世間で言われているほど導入が容易ではない」「どのような手順で RPA を導入するのかわからない」「どの業務にどのような RPA を適用していいかわからない」など、導入の入り口で悩んでいる意見が多数を占めた。より具体的に、参加各社が RPA 導入・展開時に発生した問題を抽出・収集して、問題を 17 に分類した。分析したところ、「製品選定」についての問題が 16 件、「業務選定」についての問題が 12 件と特に多かった。さらに、RPA に対する認識の相違も多いことが判明した。

そのため、本分科会では下記 3 つを解消すべき問題とした。

- (1) 製品選定の問題
- (2) 業務選定の問題
- (3) 認識相違の問題

### 4. 研究成果

#### (1) 製品選定の問題

現在、発売されている RPA 製品は本分科会が確認しただけでも 20 以上の製品が存在しており、本分科会で行ったアンケートで、38% の企業が「製品に満足していない」と回答している。この結果から、自社に合った RPA 製品を選択できていないと推察できる。本分科会では、製品選定時に優先的に評価すべき「評価項目」を設定し、製品を使用した結果やベンダーの公開情報、書籍の情報をもとに独自の「RPA 製品評価表」を完成させた。これにより、担当者は網羅的に複数の製品を評価することができる。その結果、自社に合った RPA 製品を短期間で選定できるようになる。

## (2) 業務選定の問題

業務へ RPA を適用したところ想定より効果が得られない場合がある。RPA は「単純・大量・繰り返し業務」との親和性があるとインターネットや文献等で述べられている。

しかし、本分科会では「単純・大量・繰り返し業務」に加えて「人の判断を必要としない」という評価基準が必要であるとの結論にいたった。具体的には、表 1 に記載する作業が多く含まれる業務が、RPA との親和性が高い業務である。

表 1 作業分類

No.	作業分類	作業の例
1	検索・収集	データ検索、ブラウザからのデータダウンロードなど
2	入力	転記作業、システム登録など
3	集計・加工	ファイル編集、ファイル集計、ファイル形式変換など
4	確認・判断	数値の整合性確認、ファイル存在確認など
5	送信	ファイル送信、メール送信、FAX 送信、 ショートメッセージサービス (FAX) 送信など
6	受信	ファイル受信、メール受信、FAX 受信、 ショートメッセージサービス (SMS) 受信など
7	作成	csv ファイル作成、PDF 作成など
8	印刷	資料の印刷
9	システム連携	基幹システム、社外システムなど
10	OCR 読取	紙データから電子データへの変換

## (3) 認識相違の問題

RPA を導入した企業の中には、想定と結果に差異が生じた事例が複数ある。これは、RPA に対する誤った認識を元に設定した目標と、実際の結果にギャップが生じたためである。この認識の相違を解消するためには、RPA を導入する推進者がそのプロジェクトに関わる人・組織に対して、導入目的を明確にした上で、RPA にはどのようなツールが存在するか、また期待される効果など、求められる情報を事前に共有する必要がある。

## 5. 研究の総括と提言

本分科会は、「RPA 導入時のポイント」を定めたガイドラインを作成した。本ガイドラインでは、RPA を導入する上で検討すべき問題を整理し、活用のための導入、あるいは問題を解決するための考え方を提案するものである。それにより、更なる活用に向けて進むべき方向性を提示できるようになる。RPA の導入時の製品選定、業務選定における基準を定める手法を確立した。これらは、検討の必須要素である。よって、基準を定める手法を確立した本研究は、今後 RPA の導入に着手する企業だけでなく、新たな領域に導入を拡大する企業においても利用価値が高いと言える。

また、働き方改革など業務効率化以外に、DR や BCP といったリスク対策にも RPA 適用の可能性はある。そのため、企業は RPA の導入を早期に検討すべきである。さらに、RPA は「単純作業を処理するロボット」から、AI や OCR などの技術との融合によって、将来的には「非定型業務の処理機能を有する高度なロボット (自然言語解析、画像解析、音声解析、マシンラーニングの技術をとりこんだ一定の認知機能を搭載した RPA)」さらには「プロセス認識や意思決定などの自律的な判断を行える人間的なロボット」に進化していく。やがて来る AI と共同作業する時代に備えるべきである。