

A I / R P A 利用・運用における リスクマネジメントの研究

アブストラクト

1. 背景

近年の日本では A I や R P A の導入が急速に進んでいる。この背景には、生産労働人口の減少、業務量の増加、働き方改革という状況において、働き手 1 人あたりの生産性を向上させる目的がある。

その反面、導入している企業では、統一的な全社ルールが制定されておらず、作成部門独自のルールで運用している、若しくはルールが無く運用している場面が多く、各企業及び現場担当者は少なからず不安を抱えて運用しているといった問題があると考えられる。

こうした A I や R P A の利用・運用に際して、各企業が不安や障壁に感じている点は、各企業が保有する A I や R P A に関する導入・運用事例のナレッジが少なく、リスクに対してどのような対応を講じたら良いかが不透明であり、どのようなリスクが存在するのか分析できない点にある。

2. 目的

A I や R P A の利用・運用に関わるリスクを明示化する。そのために以下の 2 点を行う。

- (1) A I と R P A の各種工程においてリスク分析が容易に確認可能なナレッジ集の策定
- (2) 様々な業種/業務の A I と R P A の導入事例や、インシデント対応方法をまとめたガイドラインの策定

3. 研究

本分科会の参加企業を対象に A I / R P A 開発・運用の課題共有アンケート（以下、課題共有アンケート）を実施する。アンケートの結果から、A I と R P A の導入から運用までのリスク管理ポイントを網羅した「A I / R P A 関連リスクと対策一覧」と、A I / R P A の導入事例やインシデントをまとめた「A I / R P A 関連リスクと対策一覧の運用ガイドライン」を作成する。また、この 2 点を合わせて「運用ガイドブック」とする。

4. 成果

運用ガイドブックの作成により、A I / R P A における各工程のリスク分析ができるようになった。また、様々な業種/業務のインシデント対応方法例を確認できるようになった。

5. 評価

課題共有アンケート結果を元に作成した運用ガイドブックがリスクに対して適切か、その有用性について確認アンケートを実施し評価した。「A I / R P A 関連リスクと対策一覧」と「A I / R P A 関連リスクと対策一覧の運用ガイドライン」とともに、『使用したい』は約 7 割、『一部使用したい』は約 2 割で、計約 9 割が有用であると回答した。

6. 総括

今回分科会で A I / R P A の状況について調査した結果、A I / R P A の状況は調査している 1 年の間にも新製品の発表や既存製品の機能追加や、直近では Windows OS に R P A 機能が標準搭載されることが決定されるなど、状況の変化が激しい分野であった。本研究の対策は現状の A I / R P A の利用シーンを想定したものとなっており、A I / R P A に関しては利用シーンが拡大しているため、今後も対策は見直し、継続検討を行っていく必要がある。