

要旨

1. はじめに

RPAとは「Robotic Process Automation /ロボティック・プロセス・オートメーション」の略称で、通常イメージする物理的なロボットではなく、これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェア（仮想ロボット）に代替させて実行させるという自動化テクノロジーの事である。主な用途としては定型的で高頻度、かつ電子データのみで完結する作業に適しており、「労働人口不足の解決」、「働き方改革」、「サービス品質の向上」などを実現できる手段として、2016年ごろより注目を集めているワードである。

このような状況を背景に各企業では既に導入を実施、もしくは導入検討する動きが高まっている。ただし導入済企業からは必ずしも期待通りの成果をあげられていないという声もきく。当研究会ではこの声は何を原因としてあがるに至ったのかをテーマに研究を行った。

2. 仮説（RPAのライフサイクル）

RPAが期待にこたえる成果をあげていないと感じる一因に、導入による理想の姿と現実との乖離があるのではと仮定した。要因としてメーカーの販促活動／各企業のプレスリリースなどにより生まれる過大な理想と、実際の導入に伴う現場の作業負荷、品質、業務との親和性などによる現実とのギャップがあるものと考えた。

このギャップに対し当研究会では「RPAのライフサイクル」というものを定義し、「導入期（一部部署で先行導入）」「成長期（全社利用開始）」「成熟期（RPAの高度化）」の状態に分け、各状態でどのような現実に置かれているのか、またその状態で発生しやすい問題点やギャップはどのようなものがあるのか、現場はどのように感じているのかに着目し、調査・分析を進めることとした。

3. 調査

RPA導入においてどのサイクルでどのような状態となるのか、現実的な情報を収集するため研究メンバー各自で自社（計11社）の導入状況からライフサイクルの各項目（体制・コスト・品質等）の現実を持ち寄り、ライフサイクル表を作成した。

<ライフサイクル表（一部抜粋）>

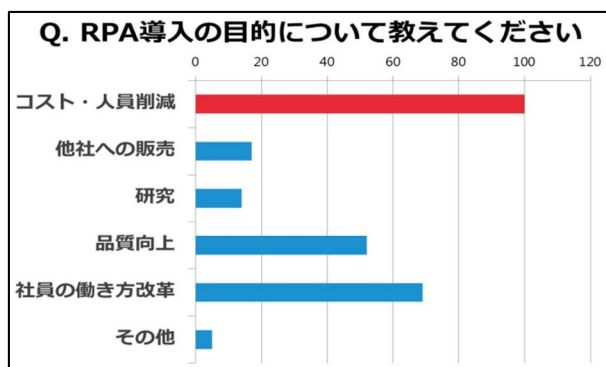
ライフサイクル	導入期	成長期	成熟期	
	・部署単位で スモールスタート	・全社利用されている ・共通シナリオが確立されている ・OCR活用等、機能拡張が進行	・RPA+高度な機能の活用(AI等) ・RPAの性能UPで適用範囲拡張	
現実	状態	・一部部署対象にスタート	・全社において定型業務が自動化されている	
	体制	・専門チームなし	・専門部署(チーム)が浸透している	
	コスト	・低予算	・削減効果が出ている	・コスト削減効果が明確に出ている
	品質	・RPAが動いた結果を人が確認している	・安定稼働する単純なロボットが増えている	・品質が一定以上に保たれている
	働き方の効果	・実験的な導入のため効果はマイナス	・業務効果への意識改革が浸透してきている	・全社員の満足度が向上

要旨

また研究メンバー各自の情報に加え母数を拡大してRPAのライフサイクル状況を調査するため、今年度のユーザ会参加メンバー各位に協力いただき、RPAの導入実績、および各サイクルでの状況についてアンケートを実施した（有効回答155件）。

これらの実績に基づいた情報を手掛かりとして、RPAの各サイクルにおける問題点について考察を行なった。

<アンケート集計（一部抜粋）>



<RPA リリースガイド 表紙>



4. 考察

これらの情報を元に、当研究会ではライフサイクル毎のモデルケースを複数作成し、そのケース毎に現実的な問題を当てはめ各サイクルで陥りやすい課題、およびその課題の回避策について、ノウハウの集約およびシミュレーションを実施し、最終的にRPA導入事業者が汎用的に利用可能な「RPAリリースガイド」としてまとめました。なお、本ガイドは机上のシミュレーションにとどまらず、研究会参加企業で導入・効果測定を実施したものです。

5. 結論

今回の研究を通じて、RPA導入の理想と現実に乖離が発生し、想定以上に各社で同じ失敗を経験していることが分かった。今後RPA導入で失敗することがあっても、我々の失敗や経験を参考にRPAを各ライフサイクルで正しく活用することで理想の導入期・成長期に近づけることができると考えております。

加えて、この先の成熟期では、定型的ワークから解放され、人は付加価値の高い創造的な仕事にシフトできるようになり、「労働人口不足」、「働き方改革」、「サービス品質の向上」などの社会的問題の解決に貢献できるものと確信しております。

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標または各社に帰属する標章もしくは商号です。