

要旨

研究テーマ：「運用のシフトチェンジ ～業務はロボが、ロボは人が～」

1) 研究の背景

OE05 メンバーが抱える業務上の課題について話し合った結果、イベント管理/監視領域が共通課題であることが分かった。

課題の解決手段として、AI/RPA のどちらを選定するか決めかねていたところ、OE05 メンバーの実運用環境にて、RPA が導入され、且つその環境を検証で利用できることとなり、本研究では RPA を活用することとした。

さらに OE05 では、RPA の普及が拡大することで、「人が実行していた定例業務は RPA が行い、人の業務は RPA の管理や、人材が不足する別領域への補填ができる」と仮定し、これを『運用のシフトチェンジ』と定義した上で活動を開始した。

2) RPA の推進阻害要因

RPA に関する調査/ヒアリングを実施し、以下の推進阻害要因があることが分かった。

- ・実運用現場へのヒアリング：興味はあるが、開発に時間がかかるなら不要。
- ・市場（一般論）：誰が作ったか分からない、知らぬ間に実行されている“野良化”（以下、野良 RPA と記す）が起きている。

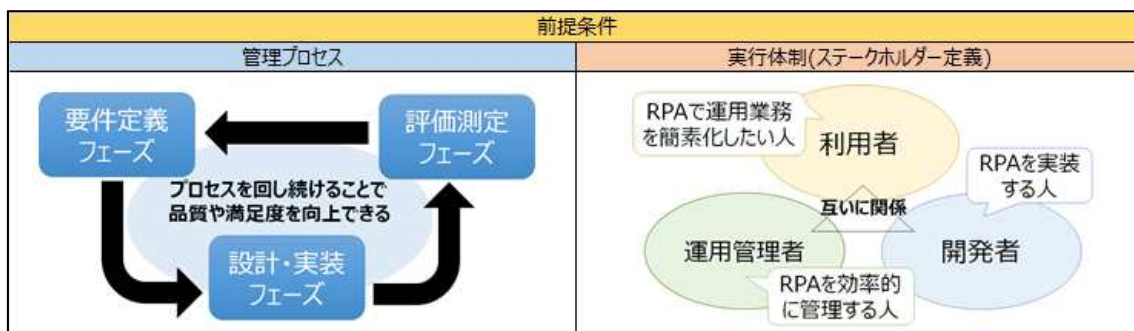
3) 阻害要因の解消方法

前述の推進阻害要因に対する解消方法として、以下 2 点を定義した。

- ① RPA 提供までの迅速化（ただし、スピードは求めても、品質は担保）
従来の開発プロセスの見直しではなく、各フェーズでの作成成果物の標準化や要件定義、評価に関するヒアリングシートの準備を行う。【設計・評価の迅速化】
- ② 野良 RPA を生まない管理
設計されたドキュメントを運用部門で受け入れる。【運用受入による RPA 管理】

4) 前提条件

今回、検証するにあたり、管理プロセスと実行体制を以下のように定義した。



要旨

5) 検証

前提条件に従い、各ステークホルダーを以下に割り当て、実運用環境で検証を実施した。

- ・利用者 : 実運用環境での監視業務従事者
- ・開発者(見立て) : 実運用環境での運用担当者(RPA実装、未経験)
- ・運用(管理)者 : OE05メンバー

6) 検証の結果

① RPA 提供までの迅速化

設計書などの項目が標準化されていたため、作成が短時間で実施できた。
また、記載漏れなど発生しなかった。

② 野良 RPA を生まない管理

要件どおりにドキュメントが作成されていることを運用受入で確認できた。
しかし、受入時に確認する成果物の定義^(*)に不備があり、RPAの利用開始時期がわからなかった。

7) 結果の振り返り

- ・運用受入を行うにあたり、設計書などドキュメント以外に実装したツール自体の受入を行う必要がある。^(*)受入時の成果物定義の不備
- ・RPA化する定例業務には向き/不向きがあることが分かり、事前に業務分析を行うことが必要である。

8) 考察

今回の検証結果から、従来のプログラミングに比べ実装が容易であり、且つドキュメント標準化との組み合わせで、提供までの期間をさらに短縮することができる。
成果物の管理を標準化することで、野良 RPA 化を予防できる。
よって、RPA 推進が加速し、『運用のシフトチェンジ』に近づくと考える。

※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。