

要旨

研究テーマ：RPA だけじゃない！最新技術を活用した業務自動化の実装

1. はじめに

昨今のトレンドから自動化といえば、「RPA」と思っていないだろうか。しかし、人が行う業務を自動化したとしても必ずどこかで人が介在するもので、RPA等の単一の方法だけでは幅広い業務そのものを全て自動化することは難しいと言える。業務の自動化には広い視野を持ち様々なツールを活用すべきだが、重厚長大な運用システムの業務自動化を行うのはハードルが高く、身近な運用業務でも負担が大きいと言える。

2. 課題

当研究グループでは、業務の中で短期間に複数のタスクを実施し、多数の関係者が連携して稼働し、手間と時間がかかる業務は何か検討した。

例としては、電話連絡、会議室確保、会議招集、報告の取りまとめ、議事録等。上記の要素を含みかつ、負担の大きいシチュエーションを検討した結果、各社ごとに異なるコアとなる業務より、システムの大規模障害時等で対応を求められる周辺業務が一番あげられた。

- ・ 人手がかかる（会議室調整、案内、議事録、出欠確認 etc）
- ・ 対応に時間がかかる
- ・ 短期間に複数のタスクを実施し、多数の関係者が連携して稼働する
- ・ 取りまとめが大変、情報が錯綜しやすい

3. 仮説

上記のような身近な運用で負担が大きいものを例に全体最適化しつつ自動化することで、大きな効果を広く得られ、また、どの企業でも同様の業務があるため汎用性も高いと考える。

システムの大規模障害時の対応を例として自動化を想定し、想定される効果を上げてみた。

- ①本業（システム安定稼働への障害対応・復旧）に集中できる
＝ 報告や確認などの負担が軽減される
- ②ミスや漏れを防げる
- ③記録に残すことでノウハウが蓄積され、後からトレースできる
- ④運用体制を早く復旧できる
- ⑤コスト削減（人件費、時間短縮、ノウハウによる効率化）

要旨

4. 検証

システムの大規模障害時の対応を以下のステップに分類分けをし、シナリオの検証を実施した。

1. 障害検知の連絡
2. 担当者招集、調査
3. 障害規模の通知
4. 障害対策室の設置 & 関係者招集
5. 各アプリの障害状況共有
6. 障害原因調査・対応方針の決定
7. 障害復旧対応の実施
8. 復旧状況の定期報告、取りまとめ
9. 復旧完了確認、障害対策室による対応完了確認会

5. 検証結果

本検証結果として、安価・無料のツールを活用することで PC 操作以外の方が介在する業務の自動化も、RPA だけではなく昨今の最新技術を用いたツールを組み合わせることで実現可能であることがわかった。

自動化する業務フローを決め、対象を明確化することに注力した上で、どのようなツールを使うのかを具体化することで、様々な業務の自動化チャンスは眠っているといえる。

コアとなる業務や RPA 等のツールが得意とする定常的、定期的が発生する PC 操作だけに自動化の目を向けず、様々な視点から最新技術を活用することで業務自動化は実現できると我々は提言する。

※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。