

## 要旨

### 【背景】

昨今叫ばれている長時間労働からの脱却（働き方改革）や、少子化に伴う生産年齢人口の減少により、各企業は生産性の向上へ注力する必要性が出てきている。

少子化に伴う生産年齢人口の減少の中、生産性向上に対し、IT 業界に限らず各企業はプロセスの自動化への取り組みを見せている。

その1つのソリューションとして RPA が挙げられる。

### 【課題の抽出】

ノンプログラミングで複雑な処理も自動化できる RPA は、IT 業界でなくとも受け入れやすく一般化しやすいが、一方で課題も存在するため、導入に二の足を踏んでいる企業も多い。

大きく以下 2 点が課題として挙げられる。

- ① 導入に向けてのアプローチや、勘所について具体的に把握出来ていない
- ② 導入済でも RPA のロボット管理やロボットの実施内容の情報管理が出来ていないすなわち、

①導入時の不安

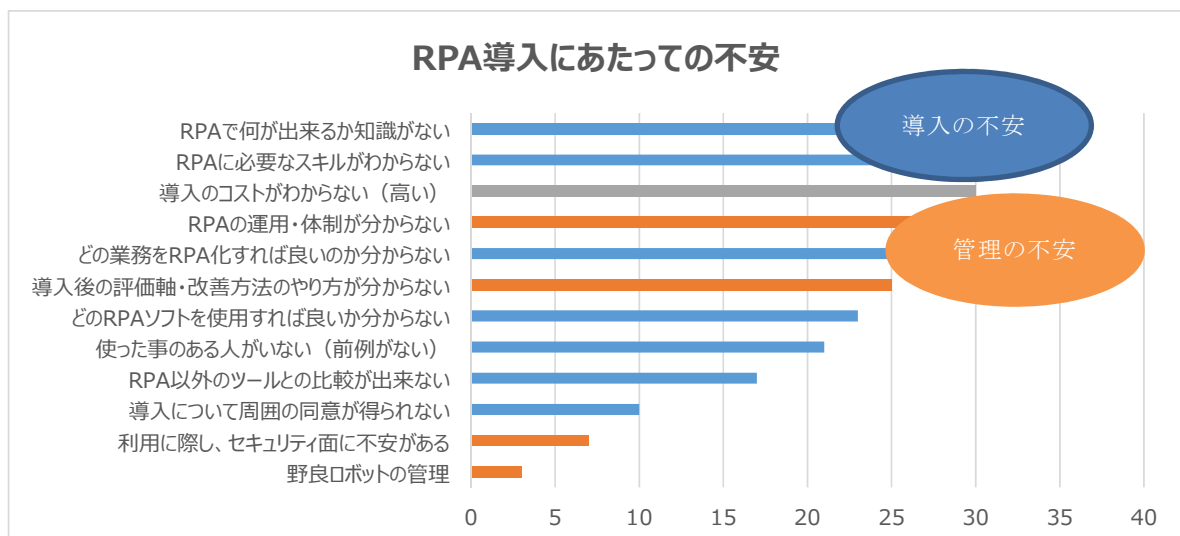
②管理時の不安

が企業として気にすべきこと、とも言い換えることが出来る。

RPA の導入時・管理時の 2 フェーズに分けてそれぞれの課題を解決していける内容をお伝えしたい。

### 【課題の根拠】

アンケートを実施した結果以下の通りとなった



## 要旨

導入および管理で、抱えている課題に違いがあることがわかる。

RPA 導入における課題を導入部分と管理部分に分け、フェーズを明確にした上での研究成果発表を行うことが良いと考えた。

### 【本研究の概要】

RPA 導入・運用のポイントは以下大きく3つがある。

- ①プロセス単位への分解と適用可否判断
- ②業務フローのノウハウ風化防止
- ③RPA で作成したロボットの管理

#### ①プロセス単位への分解と適用可否判断

最初に行うべき重要なことは、動きを1プロセスごとに分解し、RPA が適切な策となっているかの検討である。RPA に適したプロセスへの適用が出来なければ変更頻度や変更難易度が上がってしまい、RPA 化することにより逆に人手がかかる結果を招きかねない。

#### ②業務フローのノウハウ風化防止

そもそも業務の自動化を行うツールとして存在するものが RPA である為、構築完了をもって完了とはならず、業務の変更に応じて更新を加えていく必要がある。

また、業務担当者の異動によりロボットが何をやっているかがわからなくなり、業務自体の勘所が誰もわからなくなってしまう危険性をはらんでいる。

もし、業務自体の勘所や満たすべき要件がわからないまま RPA が不具合を起こした場合、暫定策の取り方や業務を止めないようにするノウハウが失われてしまう上に、RPA 自体の復旧も困難なものになる。不具合時以外に業務変更が発生する際も同様となる。

#### ③RPA で作成したロボットの管理

一つの RPA を複数部門で共有する場合のルールや、変更管理、ロボットの命名ルールなどを策定することにより、誤ったロボットの利用や、ロボットに詰め込まれたノウハウの消失防止に努める必要がある。ロボットの管理は場合によって業務に直接影響をもたらす。

### 【研究の思い】

RPA 導入において、手軽に開発自体はできるものの RPA ならではの視点や運用面は導入前の検討からは外すことはできない。本研究の発表がこれから導入する企業の方々や既に導入済みで課題を抱えているの方々へ、ほんの少しでも手助けになれば幸いである。

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。