

業務効率化の手法として話題になることの多いRPAですが、まずは、RPAとはどのようなツールで、導入することによってどのような効果が期待できるのかを解説します。



## ① 事務作業を自動化して業務効率を上げる「RPA」

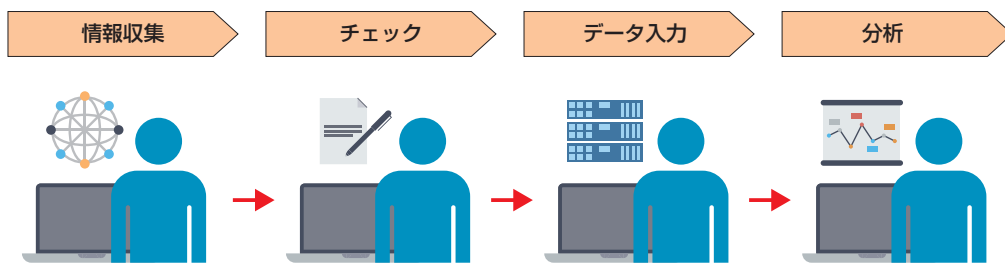
近年、企業の業務を大幅に効率化させるツールとして「RPA」に注目が集まっています。RPAは「Robotic Process Automation」の略で、パソコンなどを用いて行う一連の事務作業を自動化するソフトウェアの総称です。名前に「ロボティック」という単語が含まれていることからわかるように、人間が行っている事務作業をロボットにかわってもらおう、というのがRPAのコンセプトです。ここでいうロボットとは、機械で動く物理的なロボットではなく、パソコン上で動作するソフトウェアロボットのことで、人間がパソコン上でマウスやキーボードなどを用いて行っている作業をソフトウェアで作られたロボットが代行してくれるわけです。

オフィスで行うさまざまな事務作業の中には、同じような作業を定期的に繰り返す性質のものが少なくありません。たとえばメールに添付して送られてきた前日の業務記録を指定のフォルダにまとめて保存したり、発注書の内容をシステムに入力したり、競業他社の製品価格をWebサイトで調べてエクセルのシートに一覧にしたり、といった作業です。

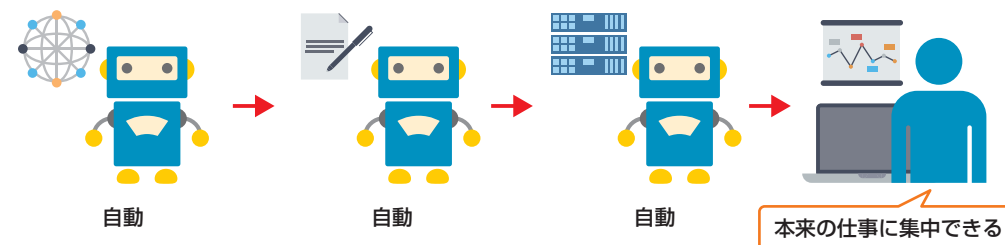
これらの作業は独自に専用のプログラムを書いて自動化するにはあまり向いていません。プログラムによる自動化もできないわけではないのですが、専門的なプログラミングの知識が必要なため開発には高いコストがかかります。作業の内容が変わった際に、その変更がたとえ小さなものだったとしても、手元ですぐに改修できないという問題もあります。

それに対してRPAは、人間が行う操作の手順を登録しておくことで、その手順通りにアプリケーションを操作して作業を実施してくれます。たとえば「朝8時になったらメールソフトを開いて、特定の件名の到着メールを確認し、添付ファイルを指定のフォルダに保存する」というような一連の処理を行うRPAのロボットを作成しておけば、人間にかわって毎朝8時にその作業を実行してくれるという具合です。

「これまで人間が行っていた作業をかわりに行う」という点に主眼が置かれているため、既存のシステムを改修したり、業務フローを大きく変更したりすることなく導入できる点がRPAの大きな強みです。



RPA導入前



RPA導入後

本来の仕事に集中できる



## ② RPAツールの種類

RPAのためのソフトウェアはさまざまなものがありますが、基本的には大きく以下の3つの種類に分けることができます。

### ■ デスクトップ型

ロボットがパソコン内で動作するタイプのRPAツールです。導入や操作がかんたんなため手軽に始めることができ、コストも低く抑えられる点がデスクトップ型の強みです。その一方で、ロボットの管理が属人的になりやすいことや、パソコンの性能が低いと処理スピードが出ないといったデメリットがあります。

### ■ サーバー型

ロボットがサーバー内で動作するタイプのRPAツールです。すべてのロボットを一括管理できることや、セキュリティ面での対策が行いやすいこと、処理スピードが速いことなどが大きな強みです。その反面、ロボット作成の難易度が高いことや、コストが高くなりがちといった特徴もあります。

### ■ クラウド型

サーバー型に似ていますが、ロボットがクラウド上のサービスとして動作するのがクラウド型RPAです。自社にサーバーを構築する必要がなく、利用状況に応じた使用料を支払えばよいため、小規模から導入し始められるのがクラウド型のメリットです。ただし、業務データを社外のサーバーに置くことになるため、情報の秘匿性をどのように担保するのが課題になります。また、そのしくみ上、操作できる対象アプリケーションは限定されます。

# なぜRPAが必要か

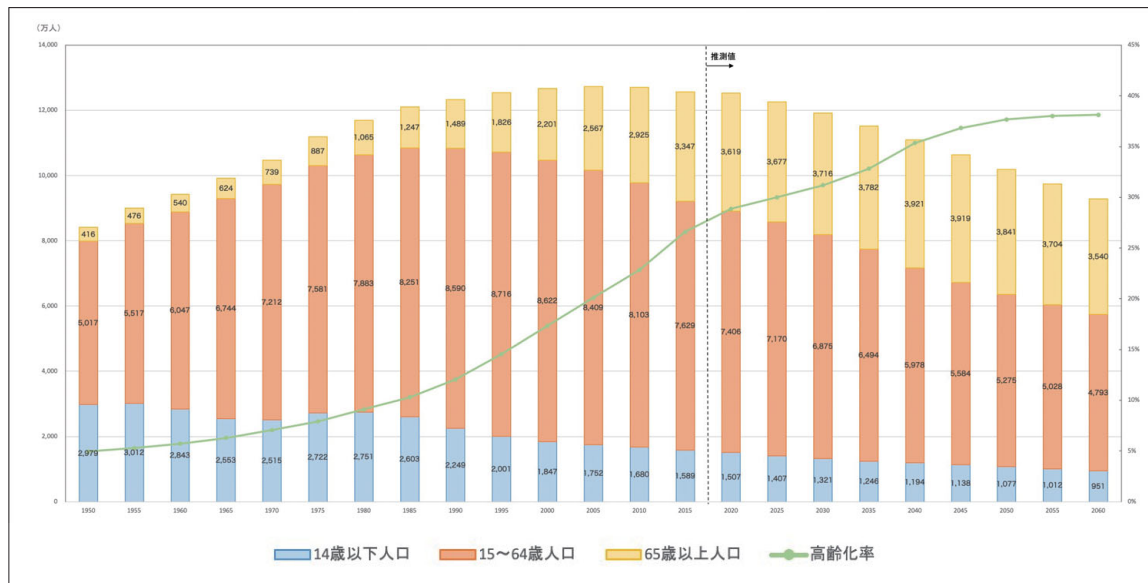
これまで人の手で行ってきた作業に対して、なぜRPAによる自動化を導入する必要があるのでしょうか。ここでは、そのおもな理由を解説します。



## ① 労働人口減少への備え

近年、多くの企業が直面している問題の1つに人手不足があります。少子高齢化が進行し、日本の生産年齢人口（生産活動における中核の労働力となる、15歳以上65歳未満の人口）は年々減少しています。総務省の調査によると、ピークの1995年には約8,700万人であった生産年齢人口は、2020年現在では約7,500万人まで減少しており、現状のまま進めば今後10年以内に7,000万人を下回る見込みになっています。この減少ペースは総人口の減少ペースを上回っています。

### 我が国の人口の推移(平成29年版 情報通信白書より)



このことは、企業にとって人材確保がますます困難になることを意味しています。このような状況の中で生産性を維持し、ビジネス市場における競争力を高めていくためには、人手不足を補う抜本的なしくみが必要です。

従来、人手不足を補う施策としては、海外へのオフショアによる業務のアウトソースが推奨されてきました。しかし近年では、おもなオフショア拠点とされてきたアジア諸国の経済発展などによって人件費が高騰しており、コスト面での折り合いがつかなくなりつつあります。

このような状況で、人手不足の問題を解消するソリューションとして期待されているのがRPAです。これまで人間が行ってきた事務作業をロボットを使って自動化することで、労働力の不足を補うことができるからです。



## ②働き方改革の実現

前述の生産年齢人口の減少への対策として、政府では「働き方改革」の実施を推奨しています。働き方改革を実現するためには、おもに以下の3つの課題があります。

- ・長時間労働の解消
- ・非正規社員と正規社員の格差の是正
- ・女性や高齢者の就労促進

このうち、特にRPAの効果を期待できるのは長時間労働の解消です。事務作業の一部をRPAソフトウェアに任せることができれば、その分人間はほかの作業に集中することができます。結果として、無駄な残業を減らすことにつながります。

また、RPAを導入すれば未経験者でも効率よくかつ正確に作業ができるというメリットもあります。自動化とはいっても、人間の作業と組み合わせて行うような業務も多々あります。RPAの強みとして、人間との共同作業がやりやすいという点も挙げられます。RPAの導入によって未経験者が関わることができる範囲を広げることで、新しい労働力を確保することにもつながるわけです。



## ③国際社会における競争力向上

グローバル化が進んでいる近年では、日本だけでなく、海外の市場においても競争力を持つことは極めて重要です。そのためには労働者1人あたりの労働生産性を上げていくことが不可欠といえます。

ところが、現状では日本の労働生産性水準は欧米諸国に比べて決して高いとはいえず、とくにアメリカなどの主要先進国には大きく水をあけられています。労働生産性を上げるためには、反復作業に代表される付加価値の低い業務をいかに効率よく行うかが重要です。RPAを導入することでそのような作業をロボットに代行させられれば、労働者1人あたりの生産性の向上につながることができます。

現在のところ、業務効率化に対する意識が高い欧米諸国では、RPAの導入に関しても日本より進んでいます。しかし海外の事例があるということは、見方を変えればRPAの導入を成功に導く確率が高まっているという意味でもあります。国際社会に追いついていくために、日本でもRPAを積極的に導入する必要があるといえるでしょう。

# RPAが活かされる 分野・業務

RPAは決して万能ではなく、導入して高い効果が期待できる分野と、導入が適切ではない分野が存在します。ここではRPAがどのような分野に適しているのか／適していないのかを解説します。



## ① RPAの長所と短所

まず、RPAの長所と短所について考えてみましょう。下の表は、RPAの代表的な長所と短所をまとめたものです。

### RPAの長所と短所

RPAの長所	RPAの短所
<ul style="list-style-type: none"> <li>・正確に作業できる</li> <li>・作業スピードが速い</li> <li>・疲れない</li> <li>・単調な作業の繰り返しでも精度が落ちない</li> <li>・深夜などでも時間を気にせずに作業を実施できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらかじめ決められた作業しかできない</li> <li>・臨機応変な対応ができないため、アクシデントに弱い</li> <li>・条件によって対処が異なるような作業は、覚えさせるタスクが複雑になりやすい</li> </ul>

上記の特徴を踏まえれば、RPAを導入して効果が得られやすい業務と、逆にあまり効果を期待できない業務が見えてきます。



## ② RPAが得意とする業務

RPAを導入して効果が得られやすいのは、複雑な判断が必要ない、定型化された業務です。RPAはロボットに組み込まれた手順の通りに作業を実施します。そのため手順さえきちんと決められていれば、何度でも繰り返し正確に作業を遂行することができます。作業に条件分岐があるような場合でも、その条件が明確に設定されているのであれば問題ありません。

一般的には、次のような業務はRPAによる自動化で効果が得られやすいものといわれています。

- ・会計システムへのデータの取り込み
- ・経費支払チェック
- ・請求書発行業務
- ・アンケートデータの入力や集計
- ・Googleアナリティクス分析とレポート作成
- ・パソコンやスマートフォンの初期設定
- ・勤怠管理システム上での勤怠状況のチェック
- ・営業リストの取りまとめ

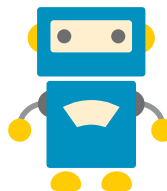
- ・ 営業の実績集計とレポート作成
- ・ Webサイトからの情報収集

### RPAの得意分野

入力・集計をはじめ  
とした「繰り返し」  
に重きを置く作業



同じ作業の繰り返し



手順の組み込まれた  
ロボット



### ③ RPAの導入が適切ではない業務

一方で、RPAでの自動化が難しい業務や、RPAを導入してもあまり効果が期待できない業務はどんなものでしょうか。これは前述の得意とする業務とは反対に、手順が明確にルール化されておらず、人間が感覚的に判断を下しているような業務です。

たとえば、「複数の写真の中から夏っぽいものだけを選ぶ」というような作業があったとします。この場合、「夏っぽい」とはどういうものを指すのかを明確にルール化できなければ、RPAで自動化することはできません。同様に、「メールを送信する際、相手の性格に応じて文体を変える」というような判断も、明確なルール化が難しいためRPAには向きません。

また、RPAはパソコン上で動作するツールなので、工程にパソコンだけで完結できないアナログな作業が含まれるような業務は、RPAだけでは完結できないという問題もあります。もしそのような業務を完全に自動化したい場合には、アナログな作業をデジタルな代替手段に置き換えるなど、別のソリューションとの組み合わせが必要です。

### RPAの苦手分野



ルール設定  
企画立案  
紙媒体のデータ認識など



### ④ RPAに適した業務を洗い出すことが重要

このように、RPAには得意な業務と苦手な業務がはっきりと分かれています。RPAを導入するには、自社で自動化したい業務を洗い出し、その業務がRPAに適しているのかどうかを確認することが重要です。

# RPA導入のメリットとよくある課題

RPAを導入することで期待できる効果について説明した上で、実際に導入するにはどのような課題が発生しやすいのかを取り上げます。



## ① RPAを導入して期待できる効果

RPAを適切に導入すれば、次のような効果を期待することができます。

### ■ 単純作業を削減し、付加価値の高い作業に集中できる

人間による判断が必要ない単純作業はRPAの得意分野です。時間を浪費しやすい単純な繰り返し作業をロボットに任せてしまえば、その分人間はより付加価値の高い作業に集中することができます。同じ時間でより多くの業務をこなせるようになるだけでなく、無用な残業を減らせるため人件費の削減にもつながります。

### ■ 人為的な作業ミスを防止できる

どれだけ気をつけていても、人間はミスをするものです。たとえ単純な作業でも、作業量が増えればその分だけミスも発生しやすくなります。その点、ロボットは決められたルールに従って機械的に作業を進めるだけなので、どれだけ作業量が多くなったとしても、どれだけ作業時間が長くなったとしても、人間のような単純ミスを犯すことはありません。RPAの導入は業務品質の向上にもつながるのです。

### ■ 時間を気にせずに稼働させられる

人間の1日の労働時間は決まっていますが、ロボットであれば24時間365日いつでも稼働させることができます。長時間連続で作業しても疲れることはなく、疲労による集中力の低下も起こりません。作業開始の条件を組み込んでおけば、人間が指示を出さなくても自動でロボットが起動して作業を始めてくれるので、夜中のうちに完了しておきたい業務などにも対応できます。RPAを活用すれば、スケジュールを最適化して業務の効率を大幅に向上させることができます。

### ■ 生産性向上の視点が身につく

RPAの導入の際には、それまで日常的に行っていた業務の内容を整理し、それを自動化するためのロボットを作成することになります。これは、現場の担当者が改めて業務プロセスを見直し、その作業効率について考えることにつながります。ロボットをどのように活用するのかについても検討も必要なため、生産性向上のための視点を身につける絶好の機会となります。



## RPAの効果

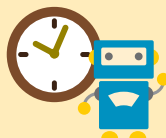
単純作業の削減



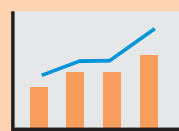
ミスの防止



無制限の稼働時間



生産性向上



## ② RPA導入におけるよくある課題

このようにRPAは非常に大きな可能性を持ったツールですが、ただなんとなく使ってみたというだけでは決して期待通りの効果を得ることはできません。ここでは、RPAを導入する際に陥りがちな状況をいくつか取り上げてみます。

## ■ 業務部門がうまく使いこなせない

せっかくRPAを導入しても、実際に業務を行っている現場の担当者がRPAツールを使いこなすことができなければ意味がありません。使いこなせないおもな原因としては、導入したRPAツールが現場担当者のITへの習熟度に合っていないケースや、業務で必要としている機能にツール側が対応していないケースなどが挙げられます。現場の声を真摯に聞かず、トップダウンでRPAの導入を進めてしまった場合に起こりがちな状況です。

## ■ ロボットの作成や管理を情報システム部門に丸投げ

ロボットの作成を情報システム部門が担当するケースはよくあります。その場合に陥りがちなのが、RPAの運用に関するすべての作業を情報システム部門に丸投げしてしまい、業務部門ではただロボットを使うだけという状況です。これだと、業務プロセスに変更があった場合にいちいち情報システム部門に対してロボットの作成や修正を依頼しなければならず、修正を待っている間業務が止まってしまいます。ロボットを作成する人に対して作業手順を説明するのも大変です。業務についていちばんよく把握しているのは業務部門の担当者なので、RPAの活用についても業務部門が主導できる体制を整えることが重要です。

## ■ 作業内容がブラックボックス化する

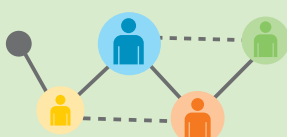
1つの業務に対して一度ロボットができてしまえば、あとは自動で業務が完了するため、実際の業務プロセスに関する知識がない人にも運用することができます。最初にロボットの作成に携わった担当者が在籍している間は問題ありませんが、その人が退職したり、部署異動になったりした場合に、その業務の作業内容がブラックボックスになってしまう危険があります。ロボットによる自動化に成功したからといって、業務プロセスに関する情報共有を怠ってはいけません。

## RPAの課題

使いこなせない



業務体制の不備



ブラックボックス化





# RPAロボパットDXが役に立つ理由

ここでは、実際にRPAを導入する際にどんなことに気を付けるべきなのを取り上げます。そして、その上でロボパットDXのどのような部分が業務効率化に役立つのかを解説します。



## ① RPA導入時に留意しておくべきポイント

RPAの導入は、ただやみくもにRPAツールを使い始めればよいというものではありません。事前に準備が必要な項目を洗い出して計画的に進めることが、RPAの導入を成功に導く鍵となります。RPA導入時に留意しておくべき代表的な項目を以下に挙げます。

- ・現状の課題や導入の目的を明確にする
- ・改善したい業務に対して優先順位をつける
- ・どの部署がRPAツールやロボットの管理を担当するのか明確にする
- ・RPA導入後の部署間連携やトラブル対応などの体制を整える
- ・自社の課題や適用する業務に見合ったRPAツールを選定する
- ・RPAツールのサポート体制が自社の要件を満たしているかを確認する

導入するRPAツールについては、実行環境や導入規模、導入する業務の性質、社内の体制など、上に挙げた留意点をもとにしてよく検討する必要があります。一見すると機能が似通っているツールでも、詳細に確認すると操作性や操作対象とできるシステムの範囲などに違いがあったりします。また、コストは重要な要素の1つではありますが、単に安いという理由だけで導入した結果、必要な機能が足りなかったといったケースもよくあるので注意が必要です。



## ② ロボパットDXが業務改善に役立つ理由

それでは、上記の留意点を踏まえた上で、本書で扱っているロボパットDXのどのような点が業務改善に役立つのかを紹介しましょう。

### ■ プログラミング言語を知らなくてもロボットを作成・修正できる

ロボパットDXは、ワードやエクセルのような普段使っているソフトウェアと同じような操作感でロボットの作成や修正を行うことができます。プログラミングやマクロ作成などの専門的な知識が必要ないため、事務職や営業職のスタッフでも直接ロボットに指示を出すことが可能です。業務の内容にもっとも詳しい現場担当者が自分でロボットを管理できるので、作業内容に関する認識の相違で誤ったロボットを作ってしまうような心配がありません。また、業務プロセスの変更に対しても柔軟に対応できるため、現場の業務スピードがロボットの修正によって妨げられるという事態も避けられます。

## ■ 普段行っている手順の通りにRPA化できる

RPAの中には、ロボットを作成する際に、自動化したい業務プロセスをフローチャートに落とし込まなければならないものもあります。フローチャートは現場担当者にとっては馴染みがないことが多いため、このようなRPAでは、ロボットの作成を情報システム部門に頼りがちになってしまいます。その点ロボパットDXでは、普段行っている作業の手順そのままロボットを作ることができるため、導入の敷居が低く、現場で使いこなせなくなるという心配がありません。

## ■ 自社開発のツールや独自の管理画面にも対応している

自社開発した社内専用のアプリケーションや、基幹システムのための独自の管理画面などを使用する業務の場合、RPAソフトウェア側がロボットの作成に対応していないというケースも少なくありません。ロボパットDXの場合、パソコンの画面に表示される画像を認識して、人間がマウスとキーボードを使って操作する内容を代わりにロボットが行います。したがって、どんなアプリケーションであっても、人間がマウスとキーボードで操作できるものであれば自動化することが可能です。

## ■ "現場への定着"に重点が置かれている

RPAを導入するおもな目的が「生産性向上」にあるのならば、本質的に目指すべきは、RPAの導入を通じて社員一人ひとりが生産性を意識できるようになることです。単に業務を自動化するというだけではなく、RPAを使って自分たちの業務がどのように効率化できるのかを常に意識できる環境を作らなければなりません。ロボパットDXでは、RPAの定着を目的としたサポートが充実しているため、現場レベルでの継続的な活用を目指すことができます。