

ホワイトカラーの生産性向上 「RPA」

ホワイトカラーの定型業務をロボット(RPA)に代替して 生産性を向上する取り組みが必要です。

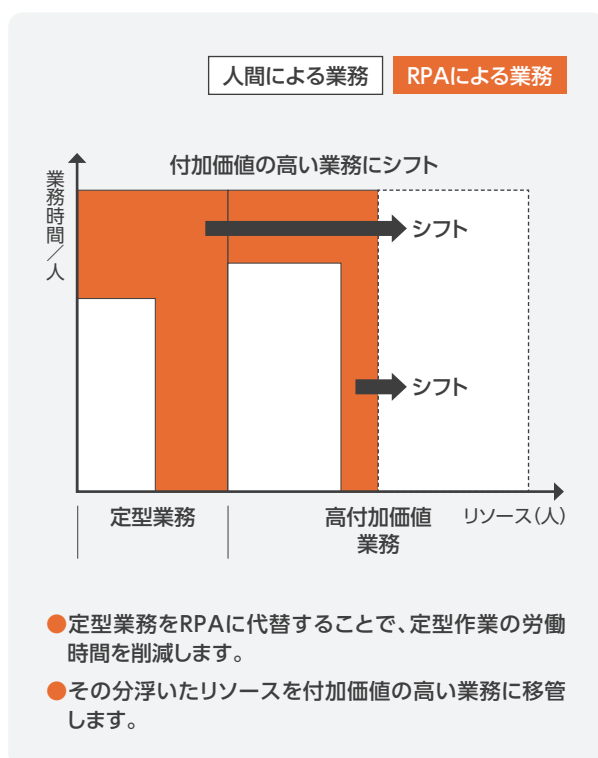
RPAは生産性向上に加え、将来的にAIと連携したサービス高度化を担います

日本の生産年齢人口は減少期に入り、日本企業は永続的に労働力不足対策に取り組む必要があります。その中で、定型業務を自動化できるRobotic Process Automation (以下RPA)が注目を浴びています。RPAとは、人がパソコン画面上で行っている定型業務を、パソコン上のロボットで自動化させる技術です。日本では、2016年以降、定型業務を多く持つ金融機関やサービス業で導入が進んでいきました。RPAの効果は、投入時間の削減、作業の高速化、または作業品質の向上(ミス率の削減)になります。将来的にはAI関連技術の発展との連携により、より高度な業務を担うことが予想されます。

製造業のR&D業務でもRPA導入が進みます

2017年に入ってから業種業界を問わずRPA導入が進みました。これまでRPA導入の中心であった総務人事経理、バックオフィス業務だけでなく、製造業のR&D業務においても、導入事例が見られるようになりました。R&D部門では、エンジニアの開発リソースが慢性的に逼迫しています。その中で、例えばエンジニアによる実験データの転記といった定型業務でRPA導入が見込まれたり、またある会社では管理職が定型業務を行うなど、人材レベルと業務レベルがあっていないケースでのRPA導入が進んでいます。R&D部門でも定型業務をRPAで自動化できるシーンが存在しており、浮いたリソースをより付加価値の高い業務に投じることが期待されます。

■RPA導入による効果



■RPA導入業務の多様化



NRIは働き方改革、デジタル変革を目的に、RPA導入の計画策定、開発、運用までの一貫したソリューション提供が可能です。

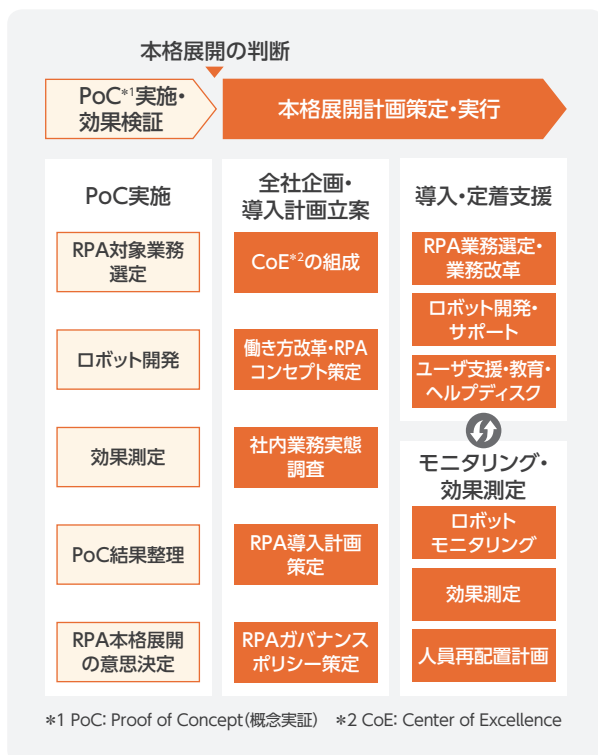
現場主導でRPAを活用して、業務改善を進める理想的な組織作りを支援します

RPAの良さの1つは簡単に使える点です。そのためこれまでのITシステム開発にみられる情報システム部門主導による導入だけでなく、現場主導でのRPA導入が可能です。RPA導入は、現場の方が、自分の業務効率化を主体的に進める理想的な組織に変革する可能性を秘めています。しかし、この導入のしやすさが裏目に出て、現場で開発したRPAがサーバーに負荷をかけ、サーバーをダウンをさせたり、複数部署で異なるツールを使ったため管理コストが増加したり、RPAが社内機密情報の収集に悪用されるといったリスクも存在するのです。そのため、RPAを全社に展開するには、RPAの管理ルールを定める必要があります。NRIは、RPAならではのリスクに配慮して、RPA導入の計画策定、開発、運用までの一貫したソリューションを提供しています。

ケース：RPA導入を円滑に進める集権的組織‘CoE’の構築・運営が効果的です

RPAの導入には、現場、IT部門に加えて、業務改革部隊との連携が不可欠になります。NRIは、RPA導入を目的として、ロボット導入台数をKPIに設定して進めるよりも、業務改革の1ツールとしてRPAを捉えることで、RPAを必要な場所に効果的に導入することを進めています。NRIは全社での業務改善、RPA活用を進めるため、改革に必要な専門部隊であるCenter of Excellence (CoE)を構築したRPAツールの導入にとどまらない継続的な業務改善を提案しています。またCoEは各現場で蓄積されたRPA導入のナレッジ、組織全体で形式知として体系的に管理する狙いも持ちます。また企業固有のガバナンス事項を中央に集約して、リスクに備えることができます。これにより、企業はCoEに集約したナレッジを活用して業務改善・RPA活用の全社展開を進めることができますようになります。

■NRIによるRPA導入プロセス



■業務改善・RPA導入専門部隊CoEの組成

