



RPAによる事務業務の効率化事例の紹介

2019年 6月 19日

キッセイコムテック株式会社

1. RPAとは

RPA (robotic process automation) とはルールエンジン・機械学習・人工知能などを活用し、ホワイトカラー業務を効率化・自動化する仕組みのこと。仮想的労働者 (Digital Labor) とも呼ばれる。

RPA (ホワイトカラー自動化) マーケットは、2020年に、\$5billion (5000億円) に達するとの試算もある有望領域

ブルーカラー (工場)



産業ロボットが人間に代わり
製品を組み立てる光景は
もはやあたりまえ

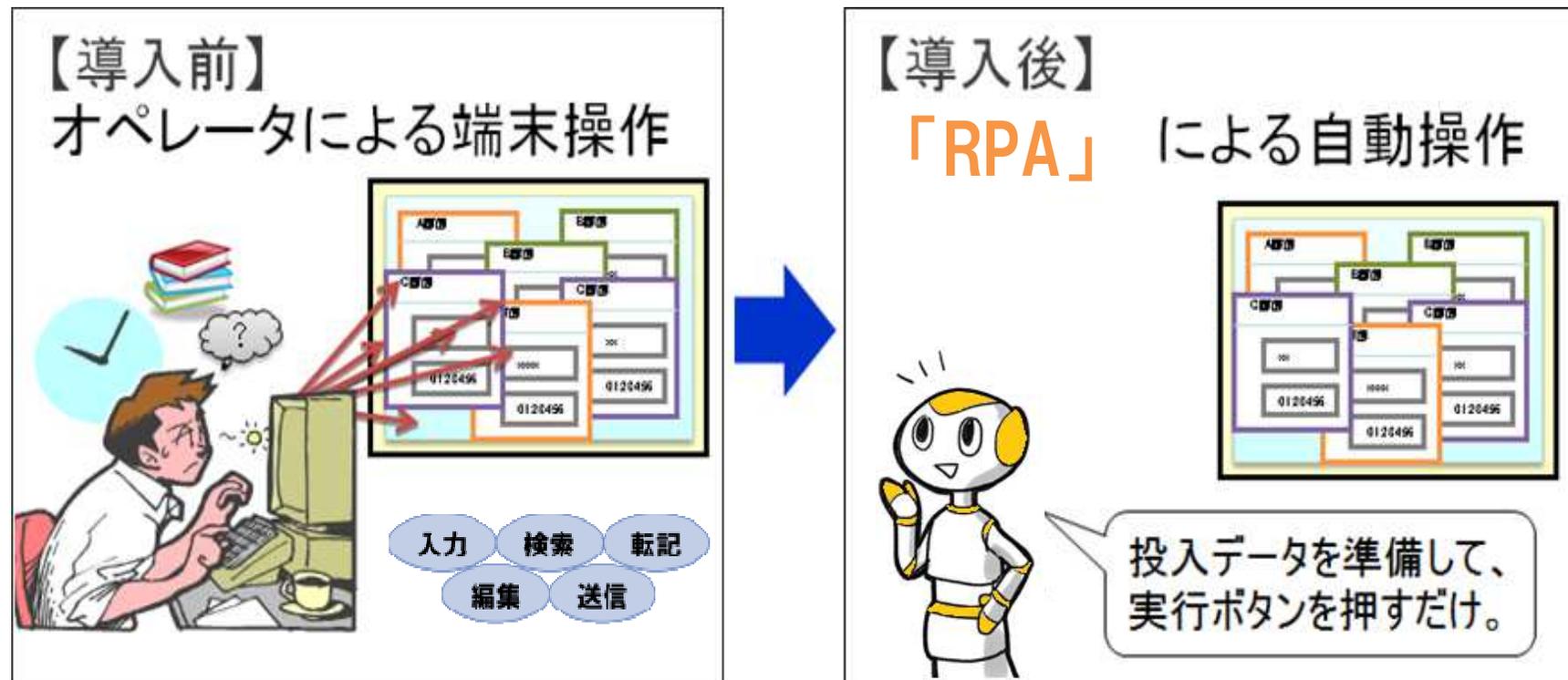
ホワイトカラー (事務所)



RPAビジネスが沸騰、
業務ロボットが人間に代わりオペレーションする時代に。

2. RPAとは（現状をシンプルに言うと）

オペレータの端末操作（キーボード入力、マウスクリック等）をあらかじめ決められた操作手順（**シナリオ**）に基づいて、自動実行するソフトウェア



3. 当社活用事例

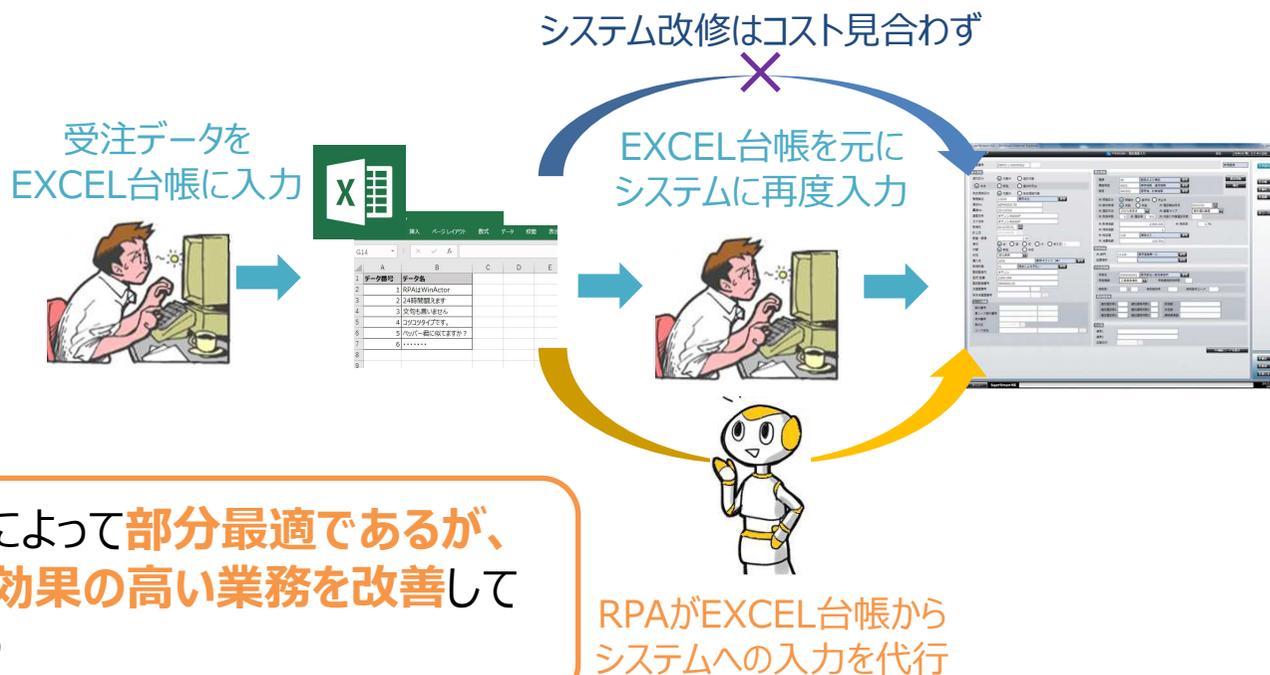
	作業	作業概略	効果時間	備考
【経理系作業】				
1	営業車ETC利用確認	WebサイトのETC料金システムで、毎月社員から提出された旅費精算書のETCの精算に不足がないことを確認する	1時間/月→20分/月	
2	会計システム帳票データ保存	毎月会計システムから総勘定元帳と相手先元帳のエクセルデータを出力し保存する	4時間/月→2時間/月	
【営業事務系業務】				
3	受注登録処理	EXCELの受注管理台帳で管理されている受注情報を社内システムに登録する処理	3時間/月→1.5時間/月	
【その他業務】				
4	週次問合せ一覧出力	週次で顧客に提出している一覧表の加工、出力を自動化した	40分/月→20分/月	
5	ネットワーク回線開通業務	ネットワーク回線のプロバイダのWebサイトにアクセスし、レンタル事業部に顧客から依頼のあった回線の開通を行う	200分/月→40分/月	
6	ネットワーク回線停止業務	ネットワーク回線のプロバイダのWebサイトにアクセスし、期間が終了した回線の停止を行う	15分/月→3分/月	

4.RPA導入の背景

- ✓ 部署内で業務効率化検討のタスクフォースが発足され、業務分析をする中でシステムへの入力など**繰り返しの単純作業が負担**になっている事わかった

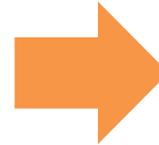
一例として・・

営業事務のEXCELの受注管理台帳から社内システムに転記する作業に時間が掛かっており、月末、期末時などの残業が発生することが多かった。しかし、会社の全体としてみると部署毎に作業方法が違うのと、投資効果に見合わないため社内システムの改修には至らなかった



5.RPA導入時に直面した課題

①RPA開発者がおらず活用が困難
RPAのシナリオ（簡単なプログラム）の作成の経験者がおらず、**プログラム開発経験者が少ない部署**であり、開発が困難になる事が予想された



RPAベンダの開発方法を講義する認定資格をタスクフォースメンバーが取得し、**部署内の開発を担当者するメンバーに社内教育を実施**する事で開発者を増やして行った



②担当者の意識の違い
業務担当は自分の**慣れたやり方が最適であると考えており**、なかなかRPAを適用するポイントがあまり出てこない



タスクフォースメンバーが業務担当者のヒアリングを実施。業務フローや作業の分析シートを作成し、**客観的にRPA化ポイントを洗い出し**、担当者と協議しながら、場合によっては業務手順や帳票フォームなど変えながらRPAを適用した



ステップ	内容	担当者	備考
1	業務内容の把握	田中	
2	業務フローの抽出	田中	
3	業務フローの可視化	田中	
4	RPA化ポイントの洗い出し	田中	
5	業務担当者との協議	田中	
6	RPA化の実施	田中	
7	検証の実施	田中	
8	業務担当者への説明	田中	
9	業務フローの改善	田中	
10	業務フローの再抽出	田中	
11	業務フローの再可視化	田中	
12	RPA化ポイントの再洗い出し	田中	
13	業務担当者との再協議	田中	
14	RPA化の実施	田中	
15	検証の実施	田中	
16	業務担当者への説明	田中	
17	業務フローの改善	田中	
18	業務フローの再抽出	田中	
19	業務フローの再可視化	田中	
20	RPA化ポイントの再洗い出し	田中	

6. 今後の予定

✓ 他部署の業務RPA化の支援

- ・業務分析
- ・RPA開発教育、体制構築
- ・シナリオサンプル作成 等

✓ RPAの統制活動

- ・適用可能業務の方針策定
- ・ロボットの活用状況の確認（ノラロボット、不稼働ロボットの監視）
- ・設計、標準ドキュメント作成ルールの策定
- ・運用方法の確立（ロボット稼働スケジュール管理、実行結果確認） 等

✓ AI-OCRとRPAを組み合わせた業務効率化

RPAは電子データでないと処理できないため、紙面の記載を電子データ化する必要があるが、活字や手書き文字の読み取りができるAI-OCRとRPAと組み合わせ、適用業務範囲を拡大していく

