

問1 RPA（Robotic Process Automation）システムの監査に関する次の記述を読んで、設問1～5に答えよ。

流通業のP社では、数年前から業務の効率向上に取り組んでいる。その一環として、営業管理部では、1年前からRPAの導入を進めてきた。RPAは、ソフトウェアロボット（以下、ロボットという）を利用することによって業務処理を自動化するものである。

営業管理部でのRPA導入後において、特に問題は発生せず、効果が得られる見込みとなったので、P社では、他の部署でもRPA導入を進めることにした。その一方で、今後RPAの利用が拡大すると、問題が発生した場合に業務に与える影響が大きいと想定した。そこで、監査部が、P社におけるRPAを実現するための情報システム（以下、RPAシステムという）について監査を実施することになった。

〔予備調査1〕

監査部は、予備調査として営業管理部長にヒアリングを行い、関係資料を閲覧して、RPAシステムの概要・構成、及びRPA導入の進め方を把握した。その内容は次のとおりである。

(1) RPAシステムの概要

RPA導入前に人間が行っていた作業を、ロボットに組み込まれた自動処理（以下、ロボット処理という）によって実行する。ロボット処理によって操作できる対象には、業務に関連した情報システム（以下、関連システムという）の画面、表計算・電子メールなどを取り扱う事務処理用ソフトウェア、Webブラウザなどがある。

(2) RPAシステムの構成

RPAシステムには開発環境と実行環境があり、更に実行環境には管理画面が提供されている。RPAシステムの実行環境の概要を、図1に示す。

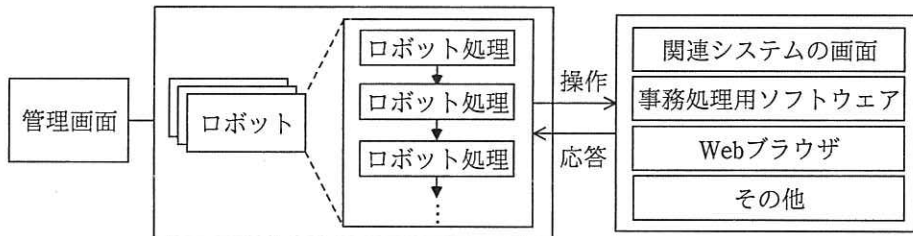


図1 RPAシステムの実行環境の概要

- ① 開発環境としては、一般には、サーバ上で開発するサーバ型と、PC上で開発するクライアント型がある。営業管理部で採用したのは後者で、5台の開発専用PCにロボットの開発環境を導入している。
- ② 実行環境においては、開発されたロボットがサーバ上で稼働することによって、関連システムの画面などを操作して、定義された処理を行う。
- ③ 管理画面からは、実行環境のロボットの稼働状況を閲覧でき、ロボットの稼働回数・稼働時間などのデータをダウンロードして分析することも可能となっている。

### (3) RPA導入の進め方

営業管理部ではRPA導入を、RPAについての研修、業務調査、業務フロー作成、ロボットの開発・テスト、及び実行環境への導入というプロセスで進めた。

#### 〔予備調査2〕

監査部は、予備調査として情報システム部長にヒアリングを行うとともに、仕様・構成などを記載しているRPAシステムの説明資料を閲覧し、現在の状況を把握した。その内容は次のとおりである。

#### (1) RPAシステム変更の検討

ロボット数の増加に対応するために、開発環境はクライアント型からサーバ型に変更するとともに、実行環境のためのサーバを増強することにした。

#### (2) 開発方針

今後の開発作業を進める上での方針（以下、開発方針という）として、幾つかの項目を定めた。その例を次に示す。

開発方針①：できるだけ幅広い業務をRPAの対象とする。

開発方針②：開発を効率よく行うために、類似作業を共通化した上で開発する。

具体的には、業務フローを作成した後に、類似作業を洗い出して、同一のロボット処理によって実現する。

開発方針③：業務フローを作成する際には、現行業務について、できるだけ、作業目的や作業方法などの背景を含めて文書化する。

### (3) 業務処理の時間短縮

RPA 導入によって、人間が作業を行う場合と比べて、業務処理の時間がどの程度短縮できるのか、営業管理部にヒアリングを行った。その結果、ロボットによる、事務処理用ソフトウェア及び Web ブラウザの画面の操作速度は、人間による操作と比べて 5 倍から 10 倍であることが分かった。すなわち、ロボットを利用することによって、業務の効率が従来よりも格段に向上することが期待できる。

### (4) ロボットが使用する ID とパスワードの管理

ロボットが、実行環境の中で関連システムを操作する際には、通常の利用者と同様に、関連システムの画面に ID とパスワードを入力する必要がある。関連システムの管理部署には、RPA システムの管理部署から、ロボット処理の対象となることを事前に連絡して、ロボット処理による操作を行って問題がないことを確認する。その上で、関連システムの管理部署は、ロボットが使用する ID とパスワードを発行し、ID の棚卸対象として ID 一覧表に記載して管理する。

### (5) 関連システムの状況

関連システムの中には、構築してから 10 年以上が経過し、機能不足や、業務量増加によるレスポンス遅延などの苦情が出ているものがある。現時点では大きな再構築計画はないが、関連システムによっては、業務の見直し、法令対応に合わせて、数か月ごとに改修が行われている。

## 〔本調査の結果〕

監査部は、予備調査の結果を基に、本調査を行った。その結果は次のとおりである。

### (1) 〔予備調査 2〕(2)の開発方針②について

監査部は、RPA 導入によって、業務の効率向上の効果があるが、一方で、類似作業を共通化した場合、業務に関わるリスクもあると考えた。そこで、具体的な

運用方法を関係者にヒアリングしたところ、共通化しようとする類似作業の差異分析、共通化した場合の影響評価などが検討されていた。

(2) 〔予備調査 2〕(3)について

監査部は、RPA 導入の対象となる業務処理の時間が短くなる一方で、関連システムの稼働に関わるリスクがあると考えた。そのために必要な対応が行われていることを、情報システム部へのヒアリングによって確認した。

(3) 〔予備調査 2〕(4)について

監査部は、ロボットが使用する ID とパスワードに関しては、関連システムにおける管理を確かめるだけでは不十分であると考えた。そこで、RPA システムにおける、関連システムの ID とパスワードの管理方法について、RPA システムの説明資料を閲覧して、問題がないことを確認した。

(4) 〔予備調査 2〕(5)における関連システムの改修について

監査部は、RPA システムに必要な対応が行われているかどうかを、情報システム部の変更管理プロセスの手順書を閲覧して確認した。その結果、対応が不十分であることが分かったので、手順書を見直すよう提案することとした。

(5) 監査部は、情報システム部長に対して、RPA の利用拡大による費用対効果について検討しているかどうかを、ヒアリングした。その結果、情報システム部では、RPA システムの管理画面を活用した取組を計画していることが分かった。

設問 1 〔本調査の結果〕(1)について、監査部が懸念したリスクを一つ挙げて、40 字以内で述べよ。

設問 2 〔本調査の結果〕(2)について、監査部が懸念した関連システムの稼働に関わるリスクを、45 字以内で述べよ。

設問 3 〔本調査の結果〕(3)において、監査部が説明資料を閲覧して確認した内容を、45 字以内で述べよ。

設問 4 〔本調査の結果〕(4)において、監査部が手順書を閲覧して確認した内容を、45 字以内で述べよ。

設問 5 〔本調査の結果〕(5)において、監査部が情報システム部長にヒアリングして確認した、情報システム部が計画していると考えられる取組の内容を、40 字以内で述べよ。