

RPA を社内展開・全社展開するには？課題や解決策を事例とともに徹底解説

「RPA を導入しても、なかなか社内に浸透しない」
「どのように他部署へ展開したらよいかわからない」

RPA を導入して働き方改革やDX を推進する企業では、このような課題が浮上することが多々あります。RPA を導入して期待した業務改善効果を上げたい場合には、社内への浸透は必要不可欠です。

しかし、単純に RPA を社内に導入しただけでは、現場の社員が有効活用して業務効率化などの成果を上げることは難しいでしょう。そこで今回は、RPA を全社展開したい企業の担当者さま向けに、RPA を社内浸透させる際の課題や解決策、取り組み事例などを紹介します。

【目次】

- 1RPA を社内展開する必要性やメリットとは？
 - 1-1 導入効果の拡大
 - 1-2 管理体制の全社統一化
- 2RPA の導入～社内展開の流れ
 - 2-1 【導入期】 導入しやすい部門でスモールスタート
 - 2-2 【部署内で拡大】 同部署内で自動化の対象業務を増やす
 - 2-3 【横展開】 成功事例をもとに他部署へ展開
 - 2-4 【全社に拡大】 体制を整えて全社で活用
- 3 推進する部署による社内展開方法の違い
 - 3-1 現場部門が主導する場合
 - 3-2 情シス部門が主導する場合
- 4RPA を社内展開していく場合の課題・ハードル
 - 4-1RPA の効果や必要性について現場の理解を得ること
 - 4-2 社内展開の旗振り役がいらない
 - 4-3 自動化の対象業務を見つけれられないという課題
 - 4-4 ロボット作成の課題
- 5【事例で紹介】 RPA の社内展開・全社展開を成功させるポイント
 - 5-1 発表会・お披露目会の実施
 - 5-2 社内研修制度の構築

RPA を社内展開する必要性やメリットとは？

まずは、RPA を社内に浸透させていくことはなぜ必要なのか、その理由について見ていきましょう。

導入効果の拡大

RPA は人がパソコンでおこなう業務を、ソフトウェアロボットに代替することで自動化が実現できる IT ツールです。業務を自動化することによって、スタッフの工数や負荷を下げるなど、生産性向上につながる点が、RPA のおもなメリットだといえるでしょう。

RPA で自動化できるのは、スタッフが使用する業務用パソコンでおこなう業務だけでなく、部門間をまたぐ業務も対象です。また、自動化する際、従前の業務フローを可視化する必要があるのですが、このとき非効率な作業や無駄な作業が発見された場合には、業務フロー自体に見直しをかけることができます。

そのため、自動化できる業務の範囲が広がり、かつ業務フローの最適化も実現できるため、導入効果を拡大できる点が RPA を社内展開するメリットだといえるでしょう。

管理体制の全社統一化

RPA を全社展開する際には、作成したロボや運用体制の全社的な管理や連携が必要です。現場に RPA を導入して、スタッフが自発的にロボを作成し業務を自動化する試み自体はよいことなのですが、管理が甘くなりがちというデメリットがあります。

例えば、ロボを作った本人にしか保守や追加開発ができないような場合には、RPA にかかる業務が属人化する可能性が高いでしょう。また、スタッフの個人パソコンのデスクトップの中でしか使われず、会社が管理しない、いわゆる野良ロボットが増えることも懸念されます。

RPA を導入して生産性を上げるためには、ロボの品質管理はもちろん、業務への導入方法や運用方法も含めて、全社的にコントロールしなくてはなりません。そのためには、RPA を全社的に導入推進する方針を社内で掲げ、一元管理する必要があります。

全社管理が実現できれば、RPA の導入効果を全社的に享受できるだけでなく、管理コストの削減にもつながるでしょう。

RPA の導入～社内展開の流れ

RPA を社内に導入してから、全社的に展開するまでの大まかな流れを紹介します。以下のステップを踏むことで、徐々に社内へ浸透させていくことがポイントです。

【導入期】導入しやすい部門でスモールスタート

RPA を導入する際には、いきなり全社的に推進しようとするのは NG です。まずは一部の部署に絞って限定的に検討を進めるようにしましょう。

RPA のノウハウが社内に溜まっていない状況で全体に展開すると、十分に使いこなせず業務

効率化につながらないことや、他部署にまたがる業務の自動化に最初から取り組もうとして挫折するなど、プロジェクトが失敗する可能性が高くなります。

導入当初から RPA に対するネガティブなイメージが付いてしまうと、現場で使われなくなり、ますますその後の社内推進が困難になるでしょう。

したがって、RPA を導入する場合には、まず導入しやすく、自動化による効果が得られそうな部署を選んでスモールスタートすることが大切です。

【部署内で拡大】同部署内で自動化の対象業務を増やす

RPA を導入する部署を決めたら、自動化しやすい業務を対象に、実施事例を増やしていきましょう。最初は複雑な業務ではなく、できるだけ単純、かつ頻度の高い業務に絞って自動化を進めることで、部署内に成功事例のノウハウを蓄積していくことがポイントです。

業務を自動化するロボの作成に慣れ始めたら、徐々に部署内での対象業務を広げていきましょう。部署内で自動化による工数削減や業務負荷の低減など、一定の効果が現れ始めたら、次のステップに進みます。

【横展開】成功事例をもとに他部署へ展開

事前に RPA を導入した部署のノウハウを、他部署の業務にも応用して自動化を進めていきましょう。ゼロからはじめた前回のステップとは異なり、業務の選定やロボ作成もスムーズに実施できるようになっていると思います。

また、このステップまで来ていれば、部署間をまたぐ複数部門の業務自動化にチャレンジしてみてもよいかもしれません。さらに大きな業務効率化の実績が作れば、全社的に推進するための大きな原動力になります。

RPA を導入すれば業務効率化や工数削減につながるというイメージが定着してくれば、このステップまでに達成する目標は成功です。

【全社に拡大】体制を整えて全社で活用

この段階まで来れば、RPA で業務を自動化できるノウハウが社内に相当溜まっていると思います。全社的に RPA を導入して、業務をどんどん自動化していきましょう。

ただし、全社的に導入する事前準備として、ロボの品質や運用方法などを管理する体制を整えておくことが必須です。可能であれば RPA のプロジェクトを推進するための推進チームや推進担当者を作り、各部署の業務を自動化するためのサポート体制が準備できればベストでしょう。

推進する部署による社内展開方法の違い

RPA を全社的に導入する場合には、現場部門が主導になる方法と、情報システム部門が主導となる 2 つの方法があります。目的や会社の実情に応じて推進方法を選択するのがよいで

しょう。

現場部門が主導する場合

現場部門が主導で RPA を導入する際には、情報システム部門がロボ作成などテクニカルサポートをおこない、自動化する業務の選定や業務プロセスの見直しなどは現場のスタッフが担当することが一般的です。

現場部門が主導する場合は、業務内容の事情に精通していることから、より現場の実情に即した形で業務効率化が可能になる点がメリットです。

しかし、一部のスタッフにノウハウが集中したり、野良ロボットが増えたりするなど、業務が属人化しやすくなります。また、RPA のノウハウがほかの部署へ広がりにくい点もデメリットだといえるでしょう。

情シス部門が主導する場合

もうひとつの方法が、現場の部門へのヒアリングや、ロボ作成、自動化する業務の選定などを、情報システム部門のスタッフが主導で実施するものです。

ロボ作成がスムーズに進み、全社的なノウハウの共有や一元管理がおこないやすい点がメリットである反面、現場の実情にそぐわない形で自動化が実施され、結果として業務効率化につながらない可能性がある点がデメリットだといえます。

また、情シス部門のスタッフはそれほどたくさんいないことが多く、部署ごとに展開する場合は順番待ちが発生するため、全社に浸透するまで時間がかかりがちです。

RPA を社内展開していく場合の課題・ハードル

RPA の社内展開は、さまざまな課題やハードルを克服しなければ実現できません。ここでは、主な障壁について解説していきます。

RPA の効果や必要性について現場の理解を得ること

十分な説明がない状態で、現場に RPA を導入しようとする、かなりの確率で反発されるでしょう。RPA を導入することで業務効率上がり、現場スタッフの工数や負担が下がることを、事前にしっかりと説明しておかなくてはなりません。

RPA の効果を理解してもらうことで、自分事として取り組んでもらえるようになる確率が上がり、プロジェクトが進めやすくなります。

社内展開の旗振り役がいらない

RPA の導入プロジェクトを推進するためには、ある程度 RPA についての知見がある人材の存在が必要不可欠です。導入当初は RPA のテクニカルな知識がなければ、どのように業務を自動化したらよいかわからず、全社的な浸透どころではないでしょう。

そのためには、人材の確保はもちろん、RPA を扱い管理できる人材の育成も併せておこなっていく必要があります。したがって、そのための組織編成や予算組みといった経営判断も必要です。

自動化の対象業務を見つけられないという課題

RPA はすべての業務が自動化できる魔法のツールではありません。RPA が利用できる業務は、あくまでも人がパソコンで実施する定型的な業務です。そのため、AI のように人の判断や感性が必要な業務や、毎回やり方が異なる業務の自動化はできません。

したがって、部署によっては RPA で自動化できる業務がまったくないというケースも考えられるでしょう。よって、RPA を導入する前には、どのような業務を自動化したいのか、対象となる業務を洗いだし、費用対効果を想定したうえでジャッジする必要があります。

ロボット作成の課題

RPA を導入しても、現場のスタッフが有効活用して、業務の自動化を実現できなければ意味がありません。

現場主導の場合、ロボ作成がままならないことが問題です。一方、情シスだけがロボを作っている場合も、業務がまわらなったり、現場に合わなかったりするデメリットがあります。

したがって、現場のスタッフが簡単に使え、自発的に業務の自動化を実現できる RPA ツールを使うことが重要です。

【事例で紹介】RPA の社内展開・全社展開を成功させるポイント

実際に RPA の社内展開・全社展開を実現した企業の事例と成功のポイントを紹介します。

発表会・お披露目会の実施

三和ホールディングス株式会社では、RPA の導入にあたって社内に部活を発足しました。これによりスタッフ同士の結束が深まり、スピーディーに RPA が導入できたそうです。

また、同社は「RPA ロボ 働き方改革コンテスト」を開催し、社内の業務自動化に対する意識改革にも成功しました。うまくいった部門の成果や自動化事例を発表したことで、「うちもやりたい」という部門から順番に拡大していったそうです。

同社では、現場スタッフ主導での業務自動化が実現しやすい RPA ツール「ロボパット DX」を採用したことも大きな成功要因でした。これにより「RPA=とっつきにくい」という心理的ハードルを下げる効果が生まれたそうです。

社内研修制度の構築

三井住友トラストクラブ株式会社では、RPA の活用を促進するために、RPA の先生となる担当者を選任し、社内研修制度を構築しました。ロボ作りが楽しいと感じてもらえるように、

丁寧にレクチャーしながら褒めて伸ばす育成方法を実施したそうです。

また、最初に RPA で自動化する業務は、簡単にできてすぐに効果を実感できそうなものを選んだことも、全社的な導入が進んだ成功要因といえるでしょう。

なお、RPA ツール選びにおいては、多くの現場スタッフが扱うという視点から、高い IT スキルを必要とせず簡単に操作が可能なものを採用する必要があるといえるでしょう。