

1. 市民開発サポート方針の策定【計画系】

● ○開発サポート要員スキル向上トレーニングの計画

- ・メンバー全員が CoE 後継者として必要な知識・スキルを習得し、主体的に CoE 業務を理解して将来リーダーシップを発揮できるよう、**トレーニング計画を策定し、トレーニング基盤を確立**した。
- ・チーム内で知識を共有するため、メンバー全員が**相互に支援する体制を構築**した。
- ・市民開発ガイドライン学習カリキュラムの制定を意識し、実務に直結する内容を取り入れた実践的な**カリキュラムを設計**した。
- ・進捗シートを作成し、メンバー全員の状況を**可視化し評価**した。

● ○現場ハンズオン研修の計画

- ・初心者を対象とした**現場ハンズオン研修を計画**した。
- ・市民開発ガイドライン学習カリキュラム**説明会も計画**した。
- ・準備にメンバー全員を主体的に関与させ、**実務に直結した教材を作成**することで、自ら課題を発見し解決に取り組む力を育成した。
- ・メンバー全員を講師またはサポーターとして参加させ、**指導スキルを育成**した。

● ○市民開発ガイドライン学習カリキュラムの制定

- ・市民開発ガイドライン**学習カリキュラムを制定**した。
- ・市民開発ガイドライン学習カリキュラム策定プロセスにメンバー全員を積極的に参加させ、**当事者意識と理解を深化**させた。
- ・OJT を通じてメンバー全員に**ガイドラインを遵守したユーザー開発サポート方法を指導**した。

2. 市民開発ツール環境の整備【実行系】

● ○インフラ環境の整備

- ・管理ツール（UiPath Orchestrator）実行マシン（Azure VM）等インフラ環境を整備した。

新規ユーザー登録、開発パッケージ名の払出、VM アカウントの払出、Orchestrator 部署別フォルダの作成、ロール割当、エラー対応、

【本社】開発ライセンス購入、VM アカウント申請、開発ツール・管理ツール・実行マシンのアップグレード

- ・インフラ整備やエラー対応の手順をドキュメント化し、ポータルサイトの教育コンテンツに追加することで、メンバー自身が対応できる範囲を拡大した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に**インフラ環境を整備する方法を指導**した。

● ○管理ツール・実行マシン操作の個別サポート

- ・個別サポート履歴をナレッジベース化し、ポータルサイト教育コンテンツに追加することで、問い合わせ対応を削減した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に**インフラ操作の個別サポート方法を指導**した。

● ○コミュニティ環境の整備

- ・年間 10 体の**サンプルロボを提供**し、ポータルサイトの教育コンテンツに追加した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に**教育コンテンツ作成とサンプルロボ開発の方法を指導**した。

3. CoE 体制強化【実行系】

- ○市民開発ガイドラインに基づく適格な統制と適正な効果の評価

- ・半期ごとに稼働中ロボを棚卸し、不要なロボ〇体を廃止することで、市民開発の品質を向上させた。
- ・ユーザー開発者に市民開発ガイドラインを厳守させ定着させるため、OJT を通じてメンバー全員に新規ロボの必要性や適合性を評価する方法を指導した。

- ○開発サポート要員スキル向上トレーニングの実施

- ・トレーニングを実施し、メンバー全員が全カリキュラムの 50%クリアを達成した。
- ・メンバー全員に講師を担当させ、相互学習を促進することで、プレゼンテーション能力や教育スキルを向上させた。
- ・メンバー全員の達成度を評価し、市民開発ガイドライン学習カリキュラムを拡充した。

- ○難度および効果の高い緊急かつ重要な案件の CoE 開発

- ・緊急かつ重要な案件〇体について、リードタイム短縮のため、優先して CoE が開発サポートした。
- ・CoE 開発したロボ〇体について、詳細なドキュメント（設計書、UAT 報告書）と共にユーザー開発者へ引き継ぎ、自律的な運用を支援した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に高度な開発スキルとプロジェクトマネジメント能力を習得する方法を指導した。

- ○コミュニティ問い合わせ対応チャットボット開発

- ・チャットボットを開発し、問い合わせ対応を削減した。
- ・問い合わせ履歴をナレッジベース化し、チャットボット RAG 連携を構築することで、回答精度を向上させた。

4. 市民開発サポート【実行系】

- ○ユーザーによる市民開発が停滞している案件の個別サポート

- ・半期ごとに開発中ロボを棚卸し、開発が停滞しているロボ〇体を個別サポートし、本番稼働を実現した。
- ・個別サポート履歴をナレッジベース化し、ポータルサイト教育コンテンツに追加することで、問い合わせ対応を削減した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に個別サポートする方法を指導した。

- ○現場ハンズオン研修

- ・現場ハンズオン研修を半期に1回（年2回）開催した。
- ・最新の教材をナレッジベース化し、ポータルサイト教育コンテンツに追加することで、問い合わせ対応を削減した。
- ・OJT を通じてメンバー全員に研修を企画・運営する方法を指導した。

- ○コミュニティ問い合わせ対応

- ・問い合わせ履歴をナレッジベース化し、ポータルサイト教育コンテンツに追加することで、問い合わせ対応を削減した。
- ・OJT を通じてメンバー全員にユーザーからの問い合わせ対応に100%回答する方法を指導した。

5. CoE として自己啓発によるスキル向上【基盤系】

- ・習得した最新の RPA 技術や事例に関する知識〇件をナレッジベース化し、ポータルサイト教育コンテンツに追加することで、知見を共有した。
- ○ウェビナー受講
 - ・ 3 回ウェビナー受講した。
- ○e-learning 受講
 - ・ 30 時間 e-learning 学習した。
- ○書籍で独学
 - ・ 自己啓発費で書籍 50 冊を購入し、自主的に学習した。