

講演テーマ：腹落ちしないRPA導入？なんとなくモヤモヤの解消法

2019年9月5日、東京海上日動システムズ 数井様と弊社代表がJUASスクエアにてディスカッションをさせていただいた内容をご紹介します。



東京海上日動システムズ株式会社
ITサービス本部
ITサービス支援部 自動化推進チーム
課長 数井 敬介 氏



IHS
IIMヒューマン・ソリューション株式会社
代表取締役 関 マサエ 氏

【1】モヤモヤの問題整理

RPAを導入した企業様にお伺いした結果、各社が抱えるモヤモヤは以下の4点にまとめることができました。

- ①費用対効果の予測・算定が困難である
- ②RPAプロジェクトが上手くいかない
役割が不明確、何をRPA化すべきかわからない
- ③ガバナンスが効かない
運用ルール、内部統制の未整備
- ④エラーの対応をどのように準備すればいいのかわからない

【2】東京海上日動システムズ様の事例から見る解消法

①費用対効果の考え方

RPA化する業務を既存業務、新規業務に分け業務ごとに効果を算出し、費用対効果が高いものから優先順位をつけてRPA化を進めた。

【既存業務】

- 担当者の業務削減時間を主な定量的な判断基準とし、3年以内に投資回収できる業務を実施適否のバーとして設定。
- 神経を使うような業務については削減時間以上に、ストレスから解放されるという副次効果も判断要素の一つとして考える。

【新規業務】

RPAを人やシステムの代替手段として視野に入れ、業務プロセスを設計。

②プロジェクトにおける役割の明確化、案件の選定方法

【役割の明確化】

- RPAをIT部門が統括して開発・運用する。
- RPAオーナーはRPAサプライヤーのサポートを得ながら、業務プロセスを見直し、効果見積り、要件検討を実施する。

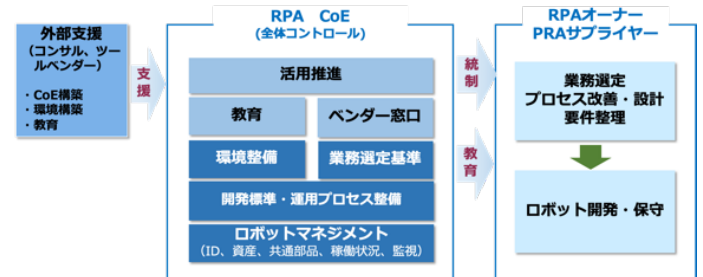
	RPA事務局 (CoE)	RPAオーナー	RPAサプライヤー
担当部	事務統括部門 IT部門	ビジネス部門	IT部門
役割	全体取りまとめ、活用推進 導入プロセス整備 候補案件の選定 RPAサプライヤーのアサイン	案件の効果見積 RPA開発の要件検討 入力ツール(VBA)の開発	案件の効果見積サポート RPA開発の要件定義 RPA開発・運用 入力ツール(VBA)の開発サポート

【案件の選定方法】

- RPAオーナー各部からのヒアリングシートをもとに業務、システム両面からの確認、RPA適応余地を識別する。
- 対象業務を一覧化したうえで人の従事時間で並べ替え、効果の大きい業務から、対応策の詳細検討を行い、RPA案件を選定する。

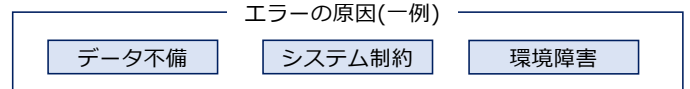
③ガバナンスを目的としたCoE体制の構築

RPA事務局がCoEとしての役割を持ち、会社横断でRPA活用に関する全体コントロールを行う。開発・運用プロセスや、ロボットマネジメントのプロセスを構築し、ガバナンスを効かせている。



④ロボットごとにエラー処理を定義

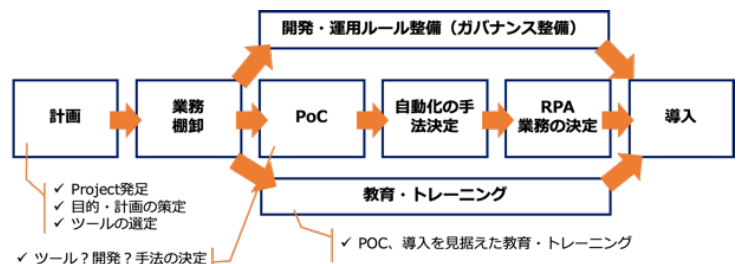
エラーの原因も様々。各ロボットが止まった際のコンティンゲンシープランは作っておくべき。



また、サーバ型RPAで共通部品を整備し再利用することによって、エラー発生時の動作確認や原因調査、対応といった保守を効率化することも可能に。

【3】成功の秘訣

- RPAは全社での取り組みとし、プロジェクトを発足。役割分担を明確に。
- RPAツールはツールの一つ。業務棚卸し、業務のプロセスから必要な手法を選択。
- あらかじめ運用を見据えた検討をし、ルールを明確に。



ロボットは全自動化ツールではなく、人の作業の一部を効果的に補助するツールであることを認識し、上記のような計画から導入までのステップを確実に踏むことにより、時間と手間がかかるようでも結果的に成功への近道へとつながります。

お問い合わせ先

IHS IIMヒューマン・ソリューション株式会社

担当営業、または下記までお問い合わせください。

☎ 03-5684-6840 ✉ web@iimhs.co.jp