

2018年2月1日号

## ニュース&amp;レポート

BPO専門家がRPA参入  
IT大手と激突、需要減に危機感

**BPOベンダーがPC作業の自動化支援などRPA事業に続々と参入している。背景にあるのはRPAの普及でデータ入力などの受託業務が減るとの危機感。RPAを敵にせず味方につける作戦だが、先行するIT大手との戦いが待つ。**

業務受託のBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）ベンダーが、データの繰り返し入力といったPCの定型作業を自動化するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の関連事業に相次ぎ乗り出している。

日米でBPO事業を展開するZationは2017年11月、RPA導入支援サービスの提供を始めた。PC作業の自動化プログラムであるソフトウェアロボット（ソフトロボ）の開発環境をユーザー企業に提供するほか、ソフトロボの開発代行やサポートも請け負う。2017年9月にはTMJが、ソフトロボの導入支援や運用代行から成る新サービスを開始。BPO大手のトランスコスモスやNTTデータスマートソーシングも関連サービスに参入済みだ。

各社が強みと訴えるのはオフィス業務の分析力だ。受託した業務プロセスを分析する社員にRPAの導入支援に向けたトレーニングを実施。マウス操作や画面上のクリック位置といった具体的なPC操作の単位で業務を分析できるスキルを身に付けさせた。NTTデータスマートソーシングは十数人、TMJは数十人の業務プロセスアナリストがRPA導入支援に携わる。

図 BPOベンダーのRPA導入支援サービスの特徴  
業務分析力をRPA事業に生かす



[画像のクリックで拡大表示]

## 継続的な効率化支援も

各社はサービスの独自性も競う。NTTデータスマートソーシングは同社のオペレーター自身もRPAを活用。顧客企業のオフィスにオペレーターが常駐して、現場で請け負う作業にRPAを適用することで生産性を高める。「顧客企業の現場で実例を示せるので、RPA導入のポイントや効果を顧客企業の社員が実感しやすい」（佐々田知之事業基盤担当部長）。

検索

## コラム目次

性能が2割低下、再起動頻発… CPU脆弱性問題は長期戦に

日本郵便、ハード保守費8割減へ ベンダーに激震、聖域に大なた

IoT投資減税、夏にも導入へ ロボットなど運動設備も控除

春にもテレワーク全社で カルビーなど3社、IT整備急ぐ

戸籍へのマイナンバー導入に壁 データ不統一、連携は手作業

AIで会計データ分析、即日融資 ソフト大手の弥生が金融業進出

NECが700億円超で英社買収 23年ぶり攻勢、武器は安全事業

## バックナンバー



バックナンバー一覧

## アクセスランキング

【動かないコンピュータ】  
カード利用料を二重請求 HDD故障でデータ消失、復旧作業誤る

【ニュース&レポート】  
性能が2割低下、再起動頻発… CPU脆弱性問題は長期戦に

【AI・IoT活用戦】  
GAFAが奏でる破壊の序曲

【AI・IoT活用戦】  
地銀、相乗り型で対抗

【ニュース&レポート】  
日本郵便、ハード保守費8割減へ ベンダーに激震、聖域に大なた

【キーワード】  
ビジネスメール詐欺

【特集2】  
ラストチャンスは今だ

【シリコンバレーNEXTレポート】  
教師データ、数十件でOK グーグルが手軽に使えるAI

【動かないコンピュータ】  
不正アクセスで8万件の個人情報漏洩 事態把握から5カ月経って公表

【ニュース&レポート】

TMJはRPA導入後の業務改善まで支援する。「ソフトロボの性能を高めるようチューニングしたり業務フローを見直したりして、効率化を継続的に支える」（小林真純事業企画部部长）。

Zationは大企業に比べてRPA導入が進んでいない中堅中小企業をターゲットに売り込む。導入支援サービスの利用料金を月額7万円からと「中堅中小企業でも導入しやすい水準に抑えた」（田村佳則社長）。

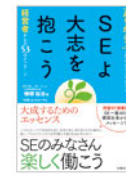
RPAが普及してオフィスの人手不足が解消に向かえばBPOの需要が減りかねない。BPOベンダーには自らRPA事業を手掛けることで、BPO事業の補完や新規事業の創出を図る狙いがある。RPAを敵に回すのではなく、味方につけて自社の競争力強化に生かす作戦と言える。

ただRPA市場はIT大手が既に参入。業務改革やシステム刷新と組み合わせ受注を拡大している。後発のBPO専門家は、顧客の現場の業務プロセスからPC操作の流れまでを含めた課題と具体的な解決策を提案するといった提案力が求められる。

BPO専門家がRPA参入 IT大手と激突、需要減に危機感

関連書籍

SEよ大志を抱こう



SEのやりがいを変えて認識できるとともに、楽しく働けるようになるための「気付き」が得られます。これからの時代を生きるSEに必要な心構えや物事の考え方を体系的に整理し、53のメッセージとしてまとめています。『日経コンピュータ』の人気連載を基にした、SE一筋40年の著者による待望の初書籍です。

( A5判、276ページ、1,680円 )

西村 崇

ツイート

0

目次

## 日経コンピュータに関するツイート

**くのいち (Kunoichi) @kunoichi**  
金融庁がコインチェックに異例の立ち入り検査、運用管理やセキュリティを目視で確認：日経コンピュータ Digital [itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/ncd/14/45...](https://itpro.nikkeibp.co.jp/atcl/ncd/14/45...)  
[#security](#)

50分

**資格 ランキング&ガイド @shikaku\_ranking**  
日経コンピュータ発表！2012年版「いる資格、いない資格」 [shikaku-ranking.org/it-shikaku/](http://shikaku-ranking.org/it-shikaku/)

2時間

**ペンコム@明石の出版社 @pencom\_Press**  
ITの歴史を逸話で回顧-バグは本当に虫だった「日経コンピュータ」2017.3.30号 - ペンコム [pencom.co.jp/archives/3104](http://pencom.co.jp/archives/3104)

埋め込む

Twitterで表示

日経コンピュータDigital :: 購読申し込み | お問い合わせ | 利用規約

| 日経BP書店 | 著作権・リンクについて | 個人情報保護方針/ネットにおける情報収集/個人情報の共同利用について | ID統合について |

日経BP社

Copyright © 1995-2018 Nikkei Business Publications, Inc. All rights reserved.

このページに掲載されている記事・写真・図表などの無断転載を禁じます。著作権は日経BP社、またはその情報提供者に帰属します。掲載している情報は、記事執筆時点のものです。