

中小企業こそ注目したいRPAの最新動向

週刊アスキー × RPA MAGAZINE

USAC SYSTEM

vol.4

特別コラボ版
Not For Sale

フードリンクの
事例に見る

RPAの
活用と運用術



最適な
RPAがわかる

チャート式
RPA導入ガイド

アンケートでわかった!

RPAはテレワークに
役立つのか?

情報システム部門による開発と徹底したユーザー部門サポート

フードリンクの事例に見る RPAの活用・運用術



食肉の専門商社のフードリンク株式会社(東京都港区)では、2019年1月からユーザーシステムのRPAツール「Autoジョブ名人」を導入し、業務の自動化を積極的に推進している。「Autoジョブ名人」を実際にどのように活用・運用しているかについて、伊藤和央氏(情報システム部 主任)と吉田和幸氏(情報システム部 マネージャー)に聞いた。

ガートナーが2019年10月に発表した「日本におけるテクノロジーのハイプサイクル」によると、RPA(ロボット・プロセス・オートメーション)は幻滅期に入ったという。背景には、導入した企業が思うようにRPAを活用・運用できていない現状がある。

RPAはプログラミングなどの知識を持たない非ITエンジニアでも、簡単なロボットであれば開発できる点が強みである。しかし複雑な業務を自動化したり、ロボットを長期的に安定稼働させるためには、ある程度の専門的な知識が必要となってくる。

これに対して、フードリンクは情報システム部門による開発や徹底したユーザー部門のサポートにより、品質の高いロボットの開発や安定したロボットの運用を実現している。

決め手はコスト面やメンテナンスの利便性

「RPAを導入しようと思ったきっかけについて教えてください。」

伊藤 和央氏(情報システム部 主任)・・・当社は食肉専門商社として食肉の卸業を行っているのですが、得意先ごとの独自Webサイトから先方発注データを手動でダウンロードする業務があり、効率的に行う方法を探していたところ、

2018年4月頃にRPAを知りました。

RPAを導入すれば受注データをダウンロードするような定型業務を自動化できると考えてRPAについての情報を収集し、採用候補となった複数のRPA製品を比較検討した結果、Autoジョブ名人を導入することを決めました。

「多くのRPA製品の中からAutoジョブ名人を選んだ理由について教えてください。」

吉田 和幸氏(情報システム部 マネージャー)・・・他社製品よりもコスト面で優れていたこと、情報システム部門がメンテナンスしやすいと感じたことが理由です。Autoジョブ



企業プロフィール

会社名：フードリンク株式会社
本社：〒105-0023 東京都港区芝浦1-2-3
設立：1960年(昭和35年) 7月2日
資本金：4億4,600万円
事業内容：食肉専門商社
Webサイト：<https://www.foodlink.co.jp/>

名人では自動化する処理を作業する順番に一つ一つ書いていくのですが、それぞれの処理についてのコメントを分かりやすい形で入れられるようになっていきます。他社製品でもコメントを入れることはできるのですが、フローチャート形式などのビジュアル面に特化した製品が多く、コメントを見るためにはそれぞれの処理をいちいち開いて確認しなければなりませんでした。当社では開発はユーザー部門ではなく情報システム部門で行うことを決めていたため、情報システム部門がメンテナンスしやすいと感じたことは大きな決め手になりました。RPA製品の選択は、検証用の簡単なシナリオを作り、

そのシナリオを複数のRPA製品を使って自動化し、開発のしやすさや動作などの評価項目を設けて採点する方法で行いました。その結果、総合的にAutoJob名人が最も優れているという評価になったので導入を決めました。

ユーザー部門にロボット化を浸透 開発は情報システム部門で

——現在RPAによって自動化している業務とその効果について教えてください。

伊藤…営業部が行っている、得意先からの受注データを取得する業務を中心に自動化しており、現在約20体のロボットが稼働しています。

RPAを導入してから業務のミスが少なくなったと感じています。たとえば受注データを取得する際に、本日の日付で取得しなければならぬところを前日の日付で取得してしまったり、勘違いして2回取得してしまうといったミスがなくなりました。これまではミスが起こるたびにユーザー部門側から情報システム部門側に伝えてもらい、データをリカバリーしなければならなかったのですが、その負担が減ったので非常に助かっています。

——RPAを導入する際、ユーザー部門にはどのような働きかけを行ったのでしょうか。

吉田…最初に資料を使って

RPAについて説明した時には、なかなかイメージが湧かないようでした。RPAのことを自分の代わりに全ての仕事を行ってくれる夢のようなツールだと誤解してしまう人もいたようです。何でもできるわけではなくて、ロボットが人の代わりにパソコンを操作することですと説明しました。イメージしやすいように、自動車工場のロボットと同じですと伝えるようにもしています。RPAのロボットは、自動車工場のロボットが決められた順番に決められた部品を取り付けるのと同じようにPC上の作業を行うのであり、自分で判断して業務を行うのではないことを強調しました。

業務が全て自動化されるのではなく、普段人がパソコンを使って行っていることをロボットが代わりに行うというイメージを持ってもらうように工夫しました。たとえば覚えて自動化という言葉を使わずに、ロボット化という言葉を使うようにしたり、実際に業務を自動化している様子を見せて、RPAでどのようなことができるのかをイメージしてもらうようにしました。

——開発を進める上で工夫していることはありますか。

伊藤…開発はユーザー部門ではなく情報システム部門で行っています。ユーザー部門から提案された業務の内容を検

討し、RPAによる自動化に向いていると判断したものをロボット化します。業務の中にはRPAよりもたとえばエクセルのマクロの方が効率的に自動化できるものもあるもので、それぞれの業務に適した方法で効率化を行っています。簡単なロボットであればユーザー部門でも開発できるかもしれませんが、メンテナンスと管理の面から情報システム部門で開発を行うのが望ましいと考えています。

開発は必ずあらかじめルー

ルを決めてから行うようにしています。開発者が異動になったりメンテナンスが必要になった時でも、開発ルールを参考にすることでロボットの品質を一定に保つことができるからです。

情報システム部門による ユーザー部門のサポート

——他に開発・運用で工夫していることはありますか。

伊藤…RPAで業務をロボット化するに当たり、ユーザー部門に対してあらかじめ想定

される懸念事項を説明し、承諾を得てから開発を行うようにしています。

承諾してもらう事項には、たとえばエラーで異常停止した場合にはエラーメールを送信し、ロボットが行うはずだった操作をユーザーが再度手作業で行う、などの項目を定めています。

エラーが起こった場合、ロボット側で再実行することもできるのですが、再び失敗した場合のリカバリーが難しくなるため、それは行わないよ



フードリンク株式会社 情報システム部 主任 伊藤 和央氏



うにしています。

吉田…ロボットがエラーで止まる場合に備えて、月に1回業務を手動で行う練習日をつけています。ロボット開発時にマニュアルを作成しているので、マニュアルを渡して手順を確認してもらっています。

定期的に手動で行うようにすればロボット化した業務の手順を忘れませんし、異動などで担当者が変更になった場合に業務の引継ぎがスムーズになります。

——エラー時の対応をそのままで丁寧に行っている企業は珍しいのではないのでしょうか。

吉田…エラーが起こった場合、必ずユーザー部門から情報システム部門に問い合わせ

がくるので、あらかじめきちんと対応できる仕組みを作っておきたいと考えました。また、管理できない野良ロボットが発生するのを防ぎたいという気持ちもあります。仕組みを整えたおかげでエラーが起こっても焦らずに対処できますし、全てのロボットについて把握し、管理することができています。

今後の展望とAutoジョブ名人に期待すること

——今後取り組んでいきたい

と思っていることがあれば教えてください。

伊藤…現在取り組んでいる、営業部の受注データを取得する業務のロボット化にある程度区切りがついたら、管理部や品質保証部といった他の部署の業務もロボット化していきたいですね。

吉田…当社には1カ月当たり約1万枚の発注書がファックスで送られてくるのですが、これらをAI-OCRで読み取ってデータ化し、RPAを使ってシステムに自動的に登録したいと考えています。2割をデータ化するだけでも2,000枚ですので、相当な効果が期待できると考えています。

——Autoジョブ名人に期待していることはありますか。

吉田…Autoジョブ名人は、定期的にバージョンアップされて機能が追加されているので、今後ぜひバージョンアップを続けて欲しいですね。機能ができればロボット化できる業務の種類も増えるので、社内の業務効率化がさらに進むのではないかと期待しています。

伊藤…ユーザーが参加できるコミュニティに期待をしています。コミュニティがあれば開発時に困ったことやその解決策を共有し、ノウハウとして蓄積することができると思っています。分からないことをコ

ミュニティで検索し、解決策にたどり着けるようになれば、さらに開発がしやすくなります。

——これからRPAを導入する企業に対してのアドバイスをお願いします。

吉田…あらかじめロボットの開発や管理などについてのルールを作っておくとういと思っています。ルールを決めずに導入してしまうと、たとえば5年後にロボットを見た時にどのような業務をロボット化しているか分からないといったことになりかねません。面倒でもあらかじめルールを決めておいた方が後々困らないのではないのでしょうか。

伊藤…当社のように開発は情報システム部門で行うと決めてしまうと、統制が取りやすいと思います。複雑な業務をロボット化したり、ロボットを安定稼働させることを考えると、ユーザー部門で開発するのはハードルが高いと感じています。Autoジョブ名人は安定して業務をロボット化することや基幹システムに近い業務をロボット化することを想定したツールです。そういったツールを導入し、開発を情報システム部門のみで行うと決めることは、品質の高いロボットの開発や安定したロボット運用につながると 생각합니다。

RPA導入成功の3つのポイント

- ① 情報システム部門がユーザー部門に啓蒙
- ② 運用ルールの徹底
- ③ 自動化した業務を月に1度手動で実施

フードリンクのRPAプロジェクトでは、まず情シスがRPAについて丁寧に説明した。また、開発は情シスが責任をもって行うが、ユーザー部門からの要求に対しては、まずは業務分析からスタートし、業務プロセスを改善できないか、システム化できないかの順で考え、最後にRPA化を検討するという流れも説明した。

また、運用ルールも徹底した。起こりうるエラーによって通知先をどうするか、止まった場合の業務マニュアルなどをきっちり整備している。そして最後は、月1回はRPAを使わず、必ず人が業務をやるということ。業務を忘れないためでもあり、どの業務がRPA化されているか把握するためでもある。野良ロボ防止にもなっているという。



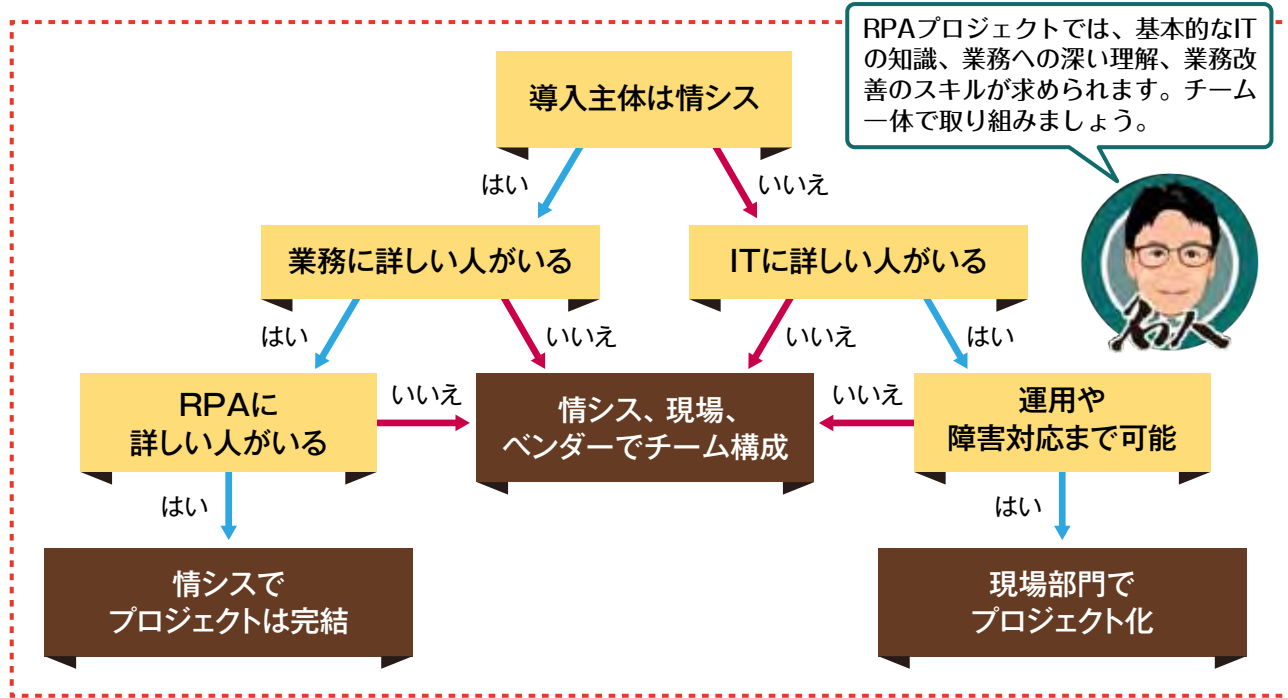
チャート式 RPA導入ガイド

「働き方改革のために残業を減らしたい」「紙の入力作業を自動化したい」「社内システムへの登録が面倒すぎる」など、RPAへの要望はさまざま。しかし、RPAでできることと現場の業務には大きなギャップが存在する。本パートでは、そんなギャップを埋めるべく、チャート式のRPA導入ガイドを作成。RPAのプロであるカレンと小ノ島名人のアドバイスとともにお届けする。

最適なRPAプロジェクト体制とは？

どの部門が主体になってRPAのプロジェクトを推進するかはよく議論になる。数年前、RPAブームが起ったとき、率先して導入したのは情報システム部ではなく、現場部門だった。現場部門は業務に精通しているメンバーで構成されるため、業務改善とセットで成功したプロジェクトもあったが、頓挫したプロジェクトも多かった。こうした事態を避けるべく、RPAの導入を進めるプロジェクト体制について検討するためのチャートが以下になる。

RPAを導入するためには、RPAを開発・運用するためのテクノロジーの知識に加え、対象業務への深い理解、業務改善のスキルの3つがきちんと揃っている必要がある。情報システム部でも、現場部門でも、3つをきちんと備えた人材や体制があればプロジェクトは推進できるが、全部が揃うことはあまりない。特に現場部門で導入した場合、シナリオの開発まではできても、障害対応や安定運用まではカバーできないことも多い。そのため、理想は情報システム部、現場部門、そしてベンダーが共同でプロジェクトを推進し、お互いの知見をシェアすることである。



RPAと業務改善を効率的に進めるには？

業務マニュアルと業務の標準化が鍵

RPAの導入プロジェクトは、単なるソフトウェアの導入ではなく、業務改善そのものになることが多い。RPAでシナリオを作るということは、業務フローをつまびらかにすることなので、当然無駄な作業を省いたり、やり方を変えるきっかけになる。ロボットに任せられる作業を任せ、より人間がフォークスすべき作業に注力するというのは多くの業務改善プロジェクトが進むべき方向性である。

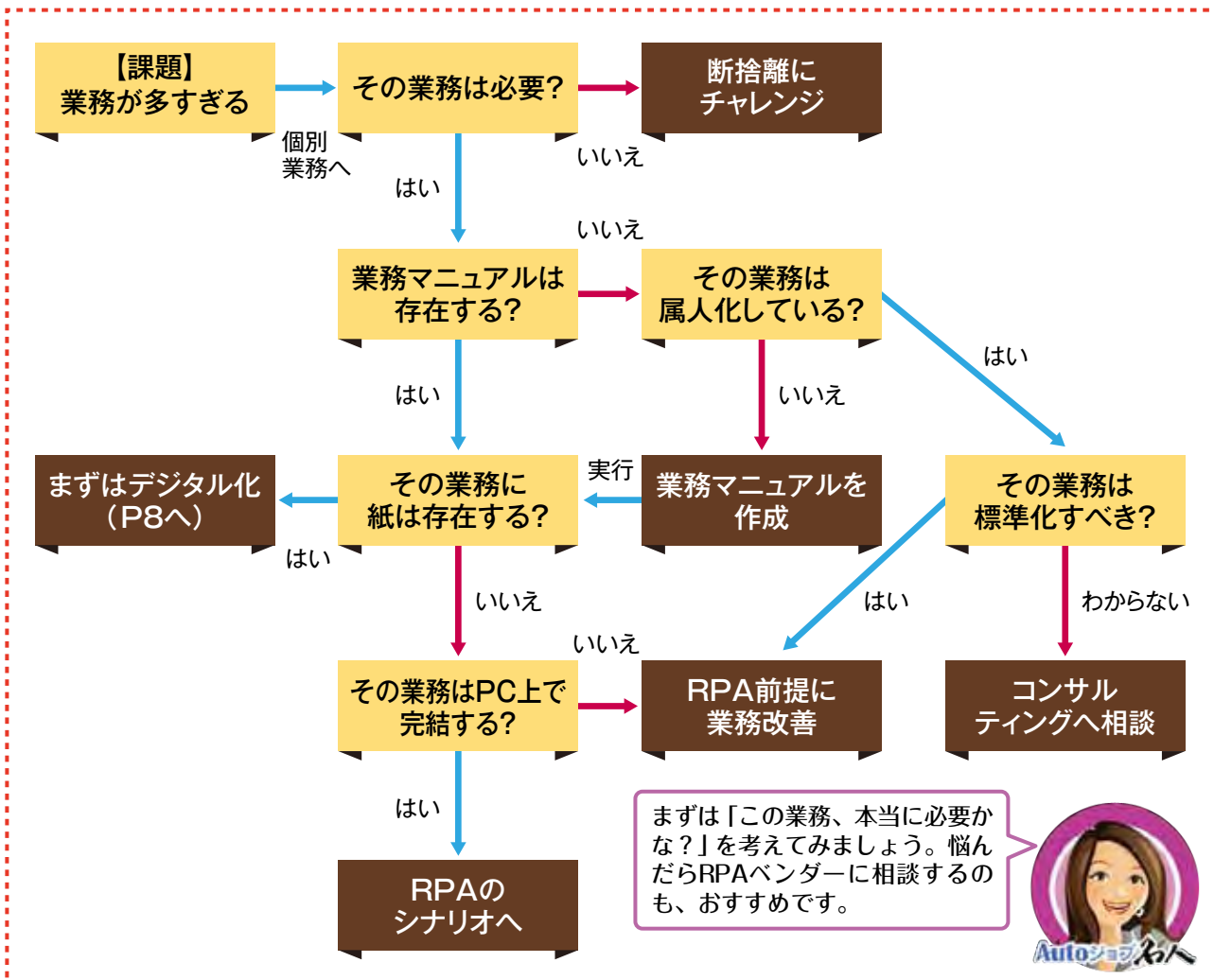
人手不足、働き方改革、そして新型コロナウイルスなどトリガーはさまざまだが、昨今の業務改善プロジェクトは「業務が多すぎる」という課題から始まることが多い。そこで、以下のチャートでは「業務が多すぎる」を起点とし、個々の業務ごとに必要かどうかをいったん考え直してみることにした。業務の必要性をふるいにかけて上で、時間や人手がかかりすぎたり、過剰な手間だったり、慣習的にやっているだけと判断された場合は思い切って断捨離することが重要だ。

必要だと判断された業務に関しては、まずは業務マニ

アルの有無を確認してみよう。業務内で発生する作業や手順を言語化したマニュアルはRPAのシナリオ作りにも役立つ設計図にあたるもの。引き継ぎや担当替えにも役立つ、標準化された業務であれば、作成は決して難しくないはずなので、作成をオススメしたい。あわせて個々の業務が特定の人のスキルや経験に依存し、属人化している場合はその業務を標準化すべきかを検討しよう。

業務の属人化は一般的にはRPA導入の障害にはなるが、人手やスキルの問題で標準化に時間がかかる場合もあるのだ、これらは別途、社内プロジェクト化したり、外部のコンサルティングを受けながら、標準化を進めるとよい。

一方、業務マニュアルがあり、かつデジタル化されている場合はRPA導入が近道という状態である。前ページで見たとおり、できれば情シス、現場部門、ベンダーがタッグを組んでプロジェクト化し、RPAのシナリオ化を進めていくとよいだろう。一方で、紙の業務フローがまだ残っている場合は、これらをデジタル化する必要があるため、8ページのチャートに進んでみよう。



RPA化する業務はどのように決めるべきか？

手間のかかる業務より短いプロセスの業務

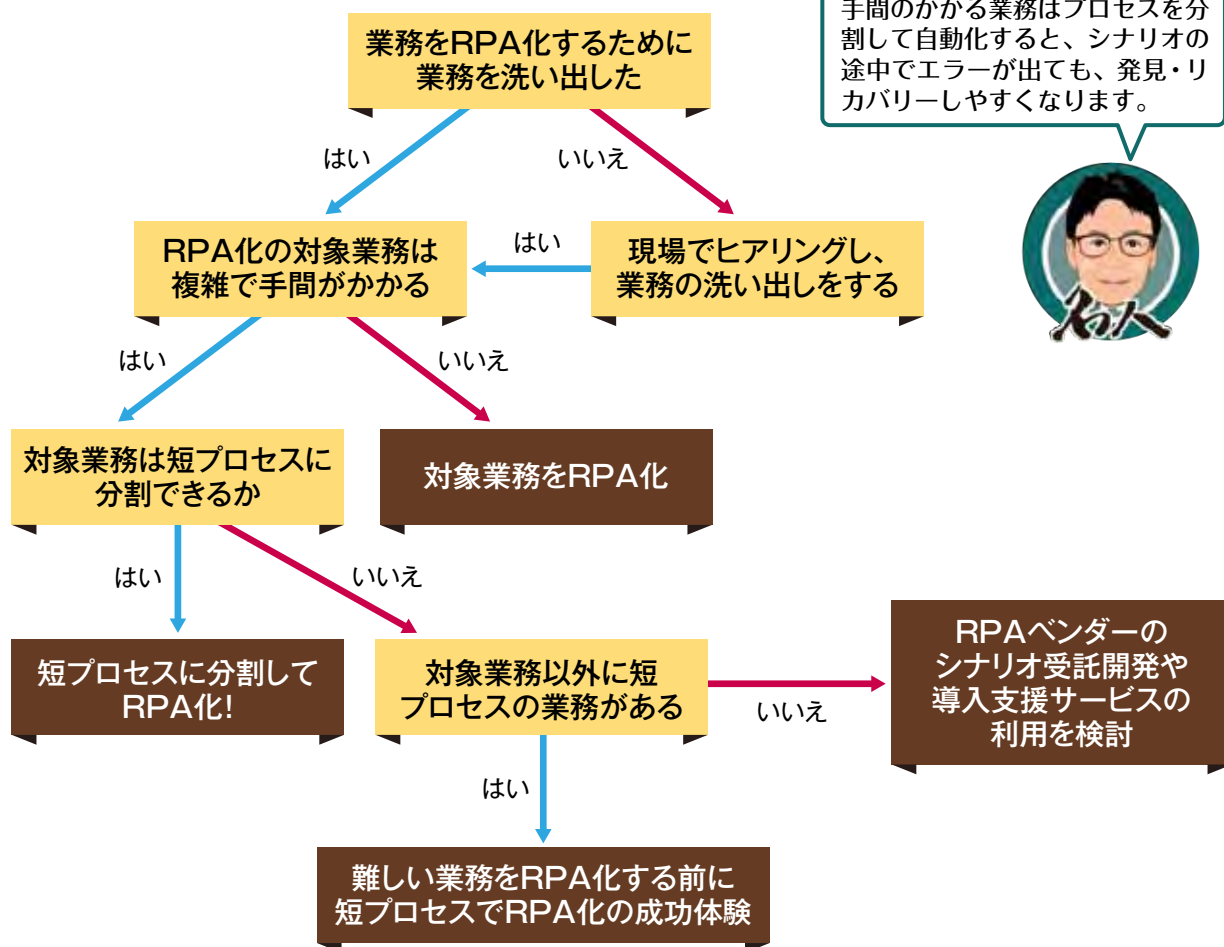
RPA化にあたってどの業務から手を付けるべきか？は多くのユーザーが悩む課題である。公開されているRPAの事例では「月で●●時間削減」といった数字が踊っていることも多く、導入を担当する情報システム部も現場部門も、早急に効果を求める気持ちになってしまふ。しかし、複雑な業務の流れをシナリオに落とし込み、ロボットに実行させるのはたやすいことではない。そこで、最初にRPA化するのにふさわしい業務かを考えるためのチャートを作ってみた。

結果から言う対象業務が複雑で手間がかかる場合は、複数に分割する必要がある。しかし、分割したとしても、RPA製品に慣れていない状態で、業務フローを精査し、シナリオに落とし込み、現場に配置するまで、ある程度の時間とコストがかかる。中小企業であれば、それほど複雑で手間のかかる業務がない場合もある。そこでオススメしたいのは、短いプロセスの業務からRPA化するアプローチだ。

は、作業手順がマニュアル化されているシンプルなルーティンワークだ。業務担当者が「難しくないのに、毎日同じ作業をしている」「マニュアル通りに行えば、問題ない」と感じている業務であれば、RPA化にチャレンジする価値がある。具体的には「基本はコピー＆ペースト」「フォーマットが定型」「作業完了まで3〜4ステップ」などの要件が挙げられる。「新人に説明して、迷わずに作業できるレベル」が目安だろうか。

また、多くの企業で見られる汎用的な業務も社員の多くがメリットを得られるため、RPA化に適した業務だ。たとえば、休暇申請や残業時間を勤怠管理システムからエクセルファイルでダウンロードし、従業員に定期的に送付するといった勤怠管理の通知だ。また、決まったサイトから売上高や株価などの数字をピックアップし、エクセルファイル等に入力した後、PDF化して上司に送るといったレポート業務も最初のRPA化に向いている。シンプルな業務でRPA製品に慣れ、業務時間の短縮を積み上げていき、より複雑な業務のRPA化に進んでいくのがセオリーと言える。

手間のかかる業務はプロセスを分割して自動化すると、シナリオの途中でエラーが出てても、発見・リカバリーしやすくなります。



自動化の障壁「紙」をどのようになくすか？

社外と社内の書類を工夫してデジタル化

新型コロナウイルスの影響を受けた在宅勤務において、大きな課題になったのはまだまだ多く残る紙の業務だ。RPAプロジェクトにおいても、導入はデジタル化されたルーティンワークが優先され、デジタル化の壁がある紙の業務は後回しになることが多い。ここでは、紙の業務をテーマにRPAに進むまでの流れをチャート化してみた。

RPAの導入で大きな障壁となる紙のワークフロー。せっかくPCで作った書類も、会社にある複合機でわざわざ印刷され、郵送されたり、捺印して回覧している会社も多い。RPA自体がデジタル化されたデータやシステムを前提としているために、紙のワークフローが残っていると、業務の自動化は進まない。一方で、最近では紙の資料を読み取り、データ化してくれる「AI-OCR」と呼ばれるサービスが低価格化・高精度化しているため、これらで紙の資料をデータ化してしまえば、RPA化も容易になる。

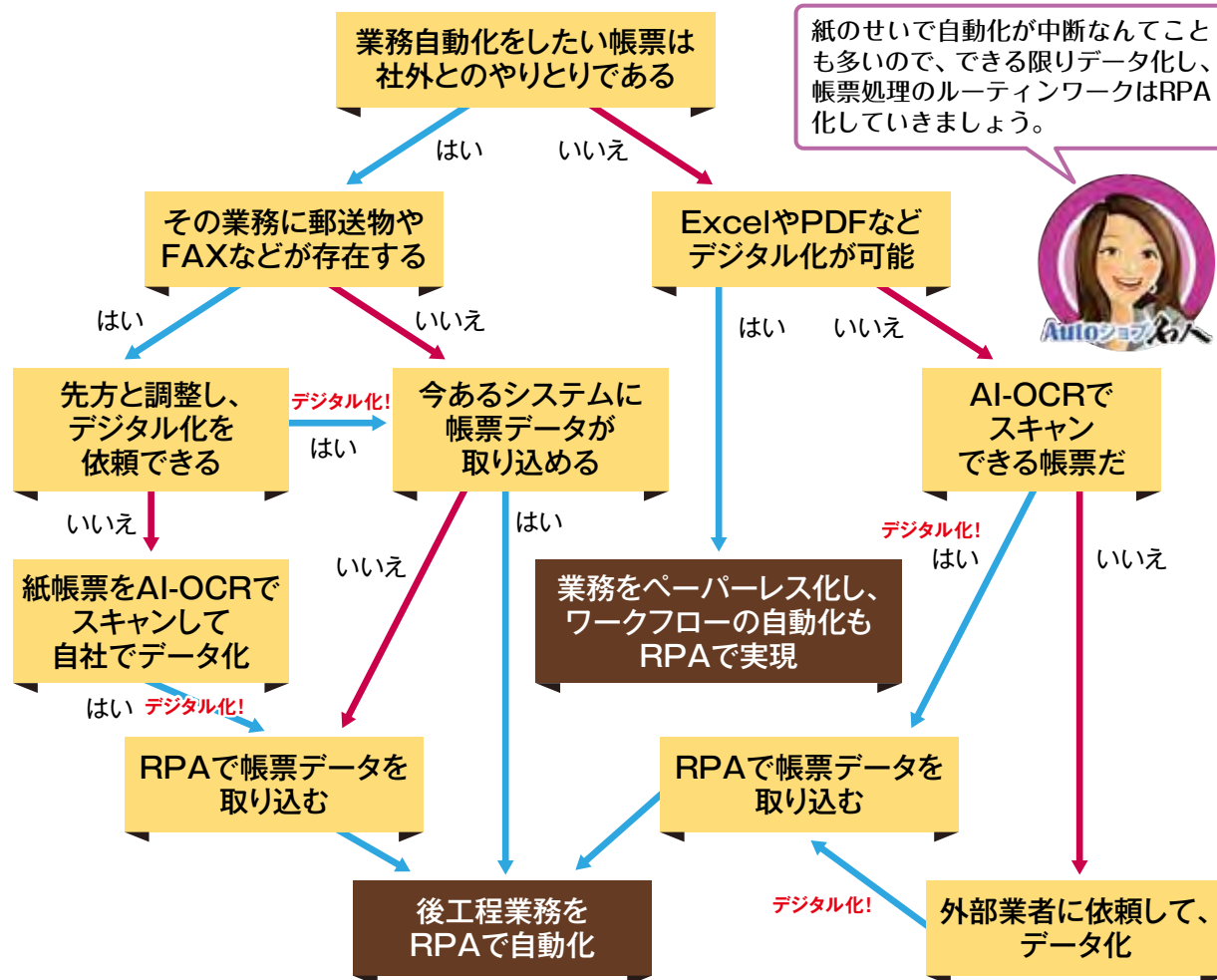
とはいえ、「紙の業務」といってもその内容は多岐に及んでいるので、まずはこれらの

分類が必要になる。たとえば、請求書や契約書、見積もり、発注・納品書などのやりとりを郵送やFAXでやっている場合は、やはり顧客や取引先との調整が必要になる。顧客や取引先側が文書をワードやエクセルで作られたり、PDF化されているのであれば、これらをメールで送ってもらったり、クラウドストレージ経由で送受信すること、RPAのシナリオに組み込むことが可能になる。

業界として郵送やFAXといった手段を変えられないのであれば、複合機や専用ソフトを用いてPDF化して送信したり、人手を介してデータ化する必要がある。

一方、紙で回覧されていた社内書類をデジタル化するのであれば、ワークフローや電子承認の仕組みもセットで導入する必要がある。もっとも大変なのは、社内で保管されている紙の資料が膨大で、製本されている場合はデータ化の負荷も大きい。コストはかかるが、外部の業者やサービスに頼んで、紙資料のデータ化を進め、クラウドサービスやファイルサーバーに保管すれば、RPA化にまで歩みを進めることが可能だろう。

紙のせいで自動化が中断なんてことも多いので、できる限りデータ化し、帳票処理のルーティンワークはRPA化していきましょう。



成功の鍵は

情シスのリードと

現場部門との連携

中小企業こそ
注目したい

RPAの最新動向

デスクトップ型RPAプロダクトである「Autoジョブ名人」を展開するユーザックシステムに最新のRPAの導入動向を聞いた。中小企業のRPA導入動向、情シスと現場部門の役割、RPAプロジェクトが成功する秘訣、そしてユーザックシステムのRPAの特長まで、ユーザックシステムのRPAカスタマーサクセス東日本チームリーダーの渡辺大輔氏が語った。

定型業務のRPAから 属人業務のRPAへ

— 中小企業の利用動向について教えてください。どういったところからRPAプロジェクトはスタートするのでしょうか？

もともとは「定型業務を自動化する」というイメージが強いので、総務や管理部門の定型業務をRPA化することが多いです。その後、RPAによる自動化の成功を体感した方が「これなら属人化した業務でも定型化できるのでは？」とこれってロボットにやらせればいいのでは？と機運を盛り上げてくれ、より幅広い業務のRPA化に進むケースが増えてきています。いわゆる横展開ですね。

たとえば、営業マンなどはわりと業務が属人化しがちで、それぞれ仕事を抱えることが多いです。でも、お客様に対して一斉になにかを案内するとか、定期的に在庫情報に基づいた業務から取得するといった、各自がちよとずつやっていた業務をRPAに取り込んでいくと、全体として業務改善が進みます。

— なるほど。属人化した業務の定型化、小さい作業の集約化が進んでいるんですね。

まだまだ例は少ないですが、RPAがあることを前提に業務自体を組み立てる会社も出てきました。RPAを導入

入して、効果や使い方がわかったので、RPAを最初からワークフローに組み込んでしまおうです。既存業務の場合は組み直すのが大変なので、新たに始める業務という場合が多いですが。

— 新型コロナウイルスの影響で在宅勤務も増えたと思うのですが、RPAの利用になにか影響ありますでしょうか？

紙からの脱却が進んでいる印象があります。先日受けた問い合わせは、テレワークの中、会社で受け取っていたFAXをメールに切り替えたら量が増えすぎたので、処理をロボット化したという依頼でした。弊社のお客様でも、オフィスで紙の書類を受け取れなくなったので、メールに変えてくださいという依頼も増えていきます。

RPAって基本的にはデータがないと動けないので、今まではデータ化された業務をロボット化し、その後に紙をどうする？という話になっていました。しかし、リモートワークの隆盛で、紙の処理がデータ化される流れになっています。自動化される範囲は広がったし、RPA化もやりやすくなったと思います。

RPA導入に情シスが 関与すべき理由

— ユーザックシステムの場合、コンタクトする情シスと現場部門の比率はどれくらいなん

ですか？

数年前のブームの時は現場部門の問い合わせが多かったですが、今は情シスと現場部門で半々ですね。

情シスの方は、RPAが技術的にどのように動くかは理解しているのですが、データベースとのつなぎこみや動作環境など技術的な話が多いです。一方で現場部門の方は、

「この業務は自動化できますか？」という質問から入りますね。ただ、現場部門の方々は、RPAが技術的にどう動くかを理解していないので、「なにができるのか？」というところをサポートしてあげることがあります。だから、われわれも現場部門の方々のヒアリングに関しては、なるべく具体的な業務内容をお聞きし、事例やデモを紹介するようにします。

―現場部門での導入はやっぱり難しいんですか？

現場部門単位で導入すると、やる気やスキルの差がどうしても出てきてしまいます。だから「こつちではうまくいっているのに、こつちではうまくいっていない」みたいなことが起こりがちです。現場部門単位で入れたところも、結果的には集約すべきという話にまとまる人が多いようです。

―情シスと現場部門でどちらがプロジェクトをリードすべきだと思いますか？

現場部門でRPAに業務をのせ替えると、技術的に限界が出てきてしまいます。簡単な作業であれば実現できますが、ちよつと複雑になると情シスの知見が必要になります。場当たり的にロボットを作っても、きちんと管理・運用しないと、野良ロボになりがちです。

あと、通常のシステムでも同じですが、イレギュラーな処理の対応をどうするか？動かなくなつたロボットに対応するのは、やはり情シスのノウハウがないと難しいです。「RPA」と言ってますが、

実際はシステム化そのもの。だから、RPAが大きくなればなるほど、技術面での対応や管理の負荷は増えてくるので、情シスの関与は必須だと思います。

―現場部門と情シスとの連携も重要ですね。

前述した技術的な限界、運用・管理、イレギュラーな処理の対応などが可能なら、現場でもRPAの運用は可能です。勉強して身につけてもらうか、スキルのある人に助けてもらうことになると思います。ただ、RPAに関しては、業務は現場部門の管轄ですが、スキル面では情シスがサポートするという体制がもつとも望ましいと思います。情シスに任せっぱなしにして、いざエラーが起こったら、現場部門からクレームが入っ



て、両者がギスギスしてしまうのはよくないですね。

まとめ役はなにも情シスでなくてもいいんです。うまくいっている部門のリーダーとか、全社のDX推進や働き方改革を担当する方が抜けていくパターンも増えている気がします。

**RPA化に時間をとる
難しいところから取り組まない**

―RPAプロジェクトがうまくいく秘訣とは？

RPAかどうか関係なく、なによりプロジェクトなので、

プロジェクト管理をきちんとやらないとうまくいきません。当たり前のことなんですけど、

具体的になにをやりたいのか、どうすればうまくいくかを明確にして、それを推進できる組織がRPAは成功します。期待値コントロールも重要です。ね。楽観視しすぎて、や

つてみたけど、うまくいかないというパターン。コスト削減のためにロボットの開発や運用を自前でやってみる会社もあるのですが、作るのが思いのほか大変、運用するのが思いのほか大変ということに

なりかねません。

―コストをけちってしまうことで、かえってコストがかかるパターンですね。

はい。自動化できる業務の洗い出しに疲弊してしまう現場部門の話はよく聞きます。RPAというところ、とかく何十時間、何百時間の業務時間の削減を狙う会社は多いですが、できるところからパイロットプロジェクトを動かしてみるのが確実ですね。

弊社の事例では40業務くらいをRPA化している昭和電機さんの事例がわかりやすい



ですが、最初にRPA化を始めたのは5分で済む業務ばかりなんです。でも、自動化できたという成功体験を得て、5分で済む業務のRPA化を進めると、「ちりも積もれば」ということで大きな削減効果を得られています。

―スモールスタートで時間をかけることが重要なんですね。
費用対効果を優先して効率化を進めるとなると、ワークフローが長くて、複雑な業務が対象になりがちです。ノウハウやスキルがない段階で、

こうした業務の自動化を進めようとすると、いわば「解法を習ってないのに、問題集の一番後ろを解く」ことになり。当然ながら、「RPAって思いのほか難しい」という結論になり、プロジェクトが頓挫してしまいます。

10分の作業を6回やる1時間、1時間かかる作業を1回やるのも、投資対効果は同じです。この理解をお客さまと共有して、最初の半年間は試行錯誤し、1年後に費用対効果を出していく感じでプロ

ジェクトを進めれば、RPA導入に挫折することも少ないと思います。総じて、RPAに取り組む時間をきちんと確保している組織、あまり難しいことから取り組まなかった企業が、きちんと効果を出しています。

―カスタマーサクセスやサポートもますます拡充
―Autoジョブ名人は御社ではどのように使っているのですか？
出荷や製品情報をWebで

データベースに登録したり、見積もりの内容を販売管理システムに入力したり、いろいろ使っています。

面白いところでいうと、イベントの事前アポイントサービスでお客さまの一次メールをRPAで自動送信しています。とにかく膨大な数のメールが来るので、人手でやるうとするとかかなり手間がかかるのですが、一次メールはRPAで送信し、具体的な質問に対してだけ営業が対応するようになります。必要なところに時間を割けます。

―お客さんはAutoジョブ名人にはどうやって行き着くのでしょうか？

大きく3つに分かれます。まずは機能的に業務にフィットするかを調べた結果、弊社に来る場合。次に「安定して動く」を売りにしているの、画面が変わりやすいという業務の自動化で検索しているとAutoジョブ名人に行き着くようです。

最後は技術よりも、サポートで選ばれる方も多いです。メーカーである弊社の技術者が開発や教育、保守までを請け負うので、そこを評価していただいています。

―とはいえ、「安定して動く」というのは、なかなか伝えにくいところでもありますね。

現場部門の方々がロボット「見た目の作りやすさ」だけに注目すると、弊社製品には

なかなか行き着かないというのは正直なところです。実際に動かしてもらい、試していただけると安定性は納得していただけると思います。

―サポート体制はどうなっているのでしょうか？

RPAって導入当初のサポートだけではなく、使っていくうちに聞きたいところや疑問が出てきます。他社のコールセンターのサポートの場合、RPAの使い方は説明できても、業務を理解していないとか、人によって回答が違うということも多いですね。これに対して、ユーザーサクセスでは、業務を理解した専属のエンジニアが付きますので、こうした行き違いはありません。

なるべくお客さまにスキルアップしてもらうために、最近ではオンラインのセミナーをやっていますし、お客さまで難しい場合は開発をお受けすることも可能です。

―ワンストップで対応できるということですね。

今夏からユーザーサクセスチームの社内組織として、RPAに関しては営業もSEもサポートも一部門に集約します。販売したあとのカスタマーサクセスを拡充するとともに、要望の多かったRPAコミュニティも開設しました。お客さまがきちんと使いこなせるまで手厚くサポートしていきます。ぜひご期待ください。

アンケートでわかった! RPAはテレワークに 役立つのか?

新型コロナウイルスの影響で、多くの企業が出社を減らすべく、テレワークにチャレンジしている。そして、コロナ禍が収まらない中、テレワークを恒久的に進める企業も現れている。テレワークの台頭で今後、業務はどう変わっていくのか? そして、RPAは果たして貢献できるのだろうか? ユーザックシステムが緊急事態解除後の2020年6月に行ったアンケートからひもといていく。

アンケート調査実施期間 …… 2020年6月8日～6月12日

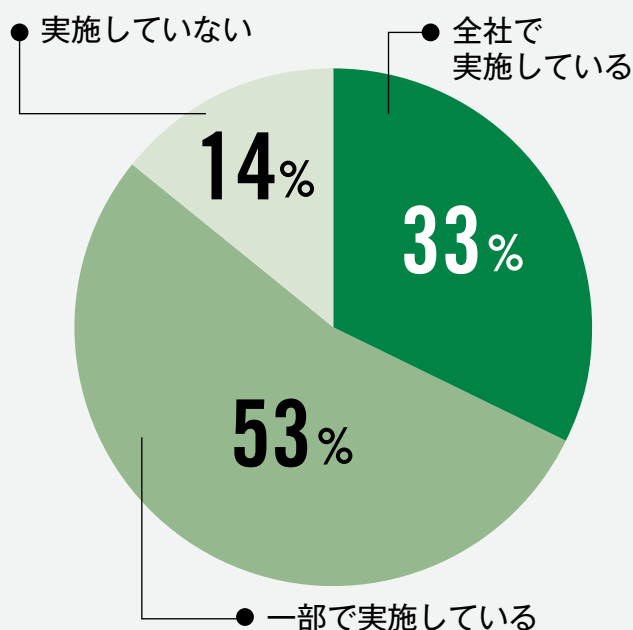
アンケート調査対象 …… RPAの導入を検討している、もしくは導入している企業

回答数 …… 225社 233名



1 御社はテレワークを実施していますか?

8割以上が実施という高い割合



テレワークとはICTなどを活用し、オフィス以外の場所に行ながら、遠隔で業務を遂行することを指す。一般的には、自宅での在宅勤務と外出先でのモバイルワークがあるが、新型コロナウイルスの緊急事態宣言ではおもに前者の在宅勤務の導入に大きな注目が集まった。

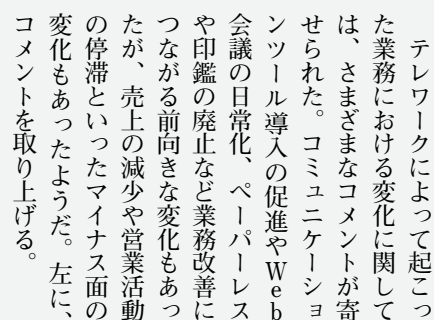
まずはテレワークを実施しているかという質問だが、「全社で実施している」「一部で実施している」を併せると、86%が実施しているという結果になった。テレワークの実施状況は調査によって大きな開きがあり、地域や業界によっても異なるが、今回の調査に関してだけ言うと非常に高い実施率と言えるだろう。ただし、「一部で実施している」には、「緊急事態ということで3月～5月末まで実施。労務規定を整備した上でテレワークの制度化を進める」「自粛要請期間中、実施していました」などあくまで時間的な措置であるという回答も含まれている。この流れが恒久的なテレワークになるのかは新型コロナウイルスの感染動向や今後の社会・経済動向に大きく左右されそうだ。いずれにせよ、会社に来るのが当たり前だった昭和のワークスタイルから、どこでも仕事できるテレワークという新しいスタイルに大きくシフトしたのは間違いない。

テレワークによって、業務遂行上に生じた変化があれば教えてください

「Webミーティングが経営トップを含め普通に行われるようになった」
「毎朝と毎夕の業務確認と成果の確認をWeb会議で必ずかかさず行うこと」
「Web会議やチャットを導入し、コミュニケーションの方法が大きく変わった」
「口頭でのやりとりが減り、メール等でのやりとりが増え、第三者への情報共有が進んだ」

「無駄な業務の見直し、生産性や効率化の意識向上」
「テレワークでもあまり支障の無い業務が意外と多かった」「捺印の省略化」
「作業者のペーパーレス化への意識向上」「会社でしかできないと思っていたことが間違いだったこと」
「テレワークでも業務の多くが回る。余計な業務(作業)があまりなかった」

- 「売上が減った」「営業活動の停滞、先延ばし」
- 「メンバーとのコミュニケーションが減った」
- 「通勤時間がないためその分対応時間が伸びた」
- 「モバイル環境での運用によりセキュリティを担保する問題が表面化」



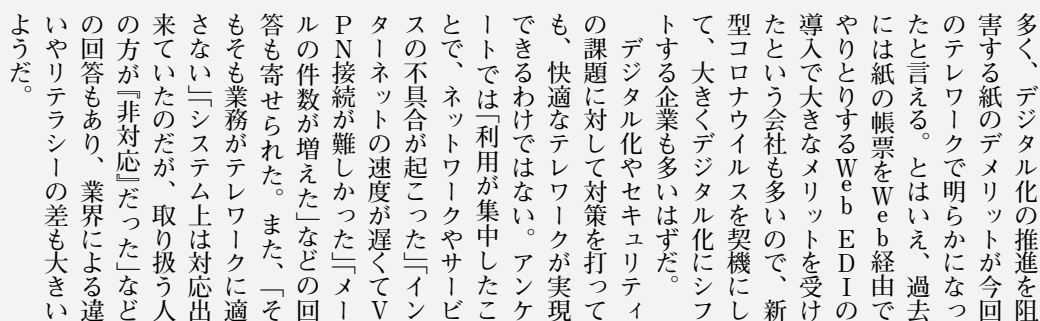
テレワークになって 困ったことがありますか？

テレワークの導入は、デジタル化の壁とセキユリティが大きな障壁となっている。会社の業務が紙ベースであるが故に、会社に行かなければならなかったり、書類を持ち帰ることが難しいという会社は多かったようだ。

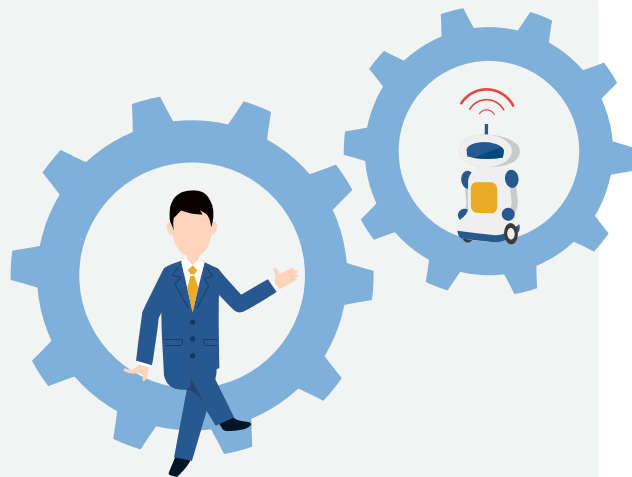
テレワークでの困りごとを聞くと、「特になし」という回答は4%強に過ぎず、多くの会社はなにかしら困っていた

しては、顧客や取引先が関係してくるだけに、なかなか手を付けにくい問題だ。「書類の捺印」を課題に挙げる声も

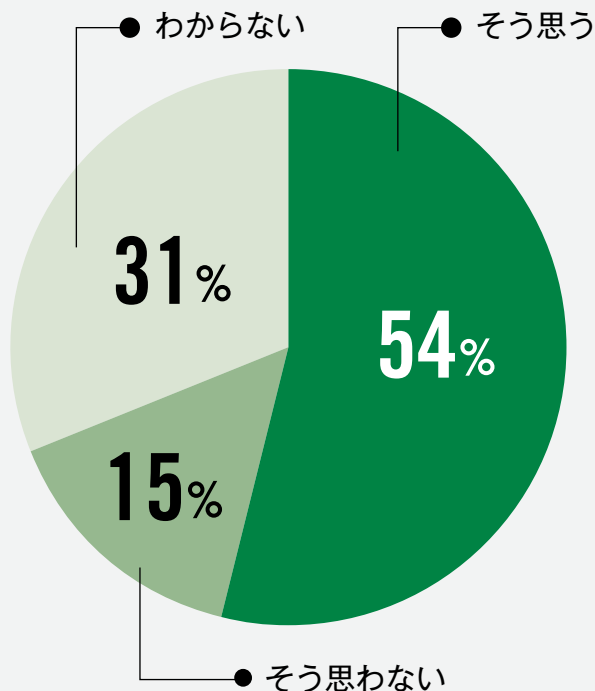
- 1位 郵送物やFAXの取り扱い
- 2位 書類の捺印
- 3位 電話対応



4 コロナ禍の影響で、今後、業務の自動化はいつそう進むでしょうか？



半数以上が「RPAの導入が進む」と考えている



アンケートでは、RPAとテレワークとの関係について聞いている。テレワークの導入により、業務改善が進み、オフィス前提の仕事が少なくなることで、RPAの導入は進むのか。まだまだ明確な傾向はないものの興味深い回答も多かった。

RPAを前提とした業務の自動化についての質問だが、半数以上の約54%が「そう思う」と答えており、機運が高まっていることが見て取れる。一方で、「わからない」という回答も約1/3に上っており、一足飛びに自動化が進む状況ではないようだ。

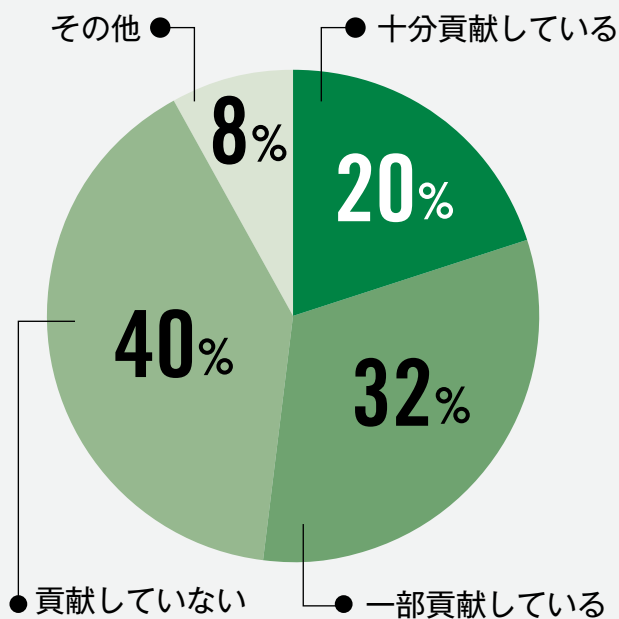
また、「もし業務の自動化

を行っていないなかった場合、コロナ禍のもと、御社にはどのような影響があったと考えられるでしょうか？」という質問に関しては、「メール送受信量の増加、担当業務メンバー内での輪番制等雑務の増加」「オーバーフロー」「人力で送受信を行わなければならない」といったコメントがあり、一部では効果は認められた。その一方、「影響はない」「テレワークとRPAは関連がない」「コロナと直接関係ない」といったコメントもあり、まだまだテレワークとコロナ、RPAとの関連性はあまりないと考える人も多いようだ。

5 テレワーク環境下でRPAは貢献していますか？



では、テレワーク下でRPAは貢献しているのか？これに関しては、全体のうち20%が「十分貢献している」、32%が「一部貢献している」と答えており、半数がRPAの効果に有効性を見いだしている。出社できない状況でありながら、定型業務をこなし続けるRPAはテレワークにおいても有効と言えるだろう。



6 RPAの運用や開発にあたって、 テレワーク環境の今、困っていることはありますか？

エラー対応、開発の難しさ、会社でしか動かせない点に課題

・エラー対応

「シナリオエラー発生時の対応」

「処理の都合上、エラーメールを出さないシナリオがあるので、そのエラーに気づきにくい時があります」

「実行パソコンの再起動など」

「RPAが入ったPCがトラブルで停止した場合に、誰が復旧させるのか?という課題」

・開発の難しさ

「FAQが不足。シナリオサンプル不足。業務に適合するコーディング習得の時間が不足」

「業務内容の確認など、各自での業務内容が見えづらいことが問題となり、RPA推進力が低下している」

「シナリオ開発が集中し、ライセンスが不足した。サーバー版のリリース希望したい」

「RPAを開発できる人間に業務が偏る、特に不具合(客先サイト)の時に開発担当が不在になると対応できなくなる。」

運用部門の知識が低下して、システム停止時のリカバリーができなくなる」

・会社でしか動作しない

「ライセンスに紐づくPCを持ち出せない」「会社環境でしか実行できない」

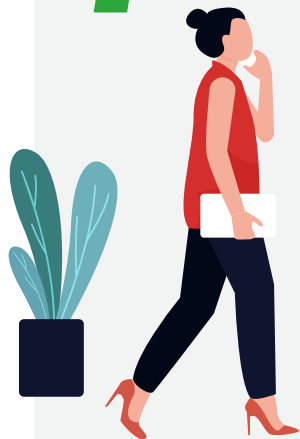
「VDI(仮想デスクトップ)で接続時のマシントラブル」



出社のできない状況でのRPA運用でのトラブルや困ったことを聞いた設問。大きく分けると、エラー対応、開発の難しさ、会社でしか動かせないという課題などが挙げられる。左に、コメントを拾ってみた。

7 テレワーク環境のもと、 RPAに期待することがあれば教えてください

遠隔を前提にした実行結果やエラー通知の充実



テレワークを前提として、RPA製品に期待することを聞いた項目。「テレワークと関連しての期待はない」「テレワークとは切り離して自動化は推進すべき」という声もあったが、ヒントになりそうなコメントもいくつかあった。回答として複数あったのは、項目6とも関連するが、実行結果やエラー通知の充実だ。RPAがスケジュール実行しているマシンが会社にある場合、社外からきちんと動作しているかどうかを把握するのは難しい。安定して動作するのが大前提ではあるが、RPAの動作や障害をいち早く知る仕組みが必要になる。その他、「電子承認と組み合わせで活用できたら良い」「RPAを用いて成果及び勘定を収集できるようにになって欲しい」など、テレワーク下でも会社に来ていたのと同じ業務ができるようRPAの適用領域を拡げてほしいというコメントもあった。さらに活用ノウハウがまだまだ足りないこともあり、コミュニティやフォーラムの拡充を求める声も得られた。

まとめ

今回は「テレワークとRPA」というテーマで、ユーザーアンケートの結果を見てきた。ここでは新型コロナウイルスの影響でテレワークの導入は進み、新しい働き方や業務改善が進んだことは事実だが、紙や電話、捺印といった旧来のワークスタイルが課題になっていることも明らかになった。

また、RPAに関しては現時点ではテレワークとの明確な関連性はないものの、一部の企業では業務改善や自動化の流れが加速しているようだ。実際、「定期発行する帳票の複数人への配付など」「営業の受注作業」「データによる受注から発注までの自動化」などのコメントもあり、RPAによる業務改善が促進傾向にあることがわかった。

一方、テレワークを前提としてRPAを導入していくためには、遠隔での障害対応や開発体制の構築も課題であることもわかった。ベンダー側でもこうした課題を意識した製品開発やサポートなどが必要になってくると言えるだろう。

RPAに関する役立つ情報をゲット

オンラインコミュニティ 「名人+(Plus)」誕生!



名人+(Plus) は、RPAをこれから検討される方や、すでにRPAを導入され開発に取り組まれている方々に、RPAの情報交換をすることで、知識やノウハウを深めていただくことを目的としたコミュニケーションサイトです。



<https://usknet.commmune.com/>



名人+(Plus) は、なぜ誕生したか?

ユーザックシステムでは「RPAツールを導入したけれどもっと使いこなしたい」「RPAを導入・運用していくにあたり、気軽にシナリオ開発に関する質問や相談ができる場が欲しい」というお客さまの声をたくさんいただいています。そこで私たちは、「ここに来ればRPAに関する疑問や困ったことが解決できる!」「みんながどうやって業務改善しているか知りたい!」という情報や事例の共有をオンラインで気軽に実現できたらいいのではないかと考え、オンラインコミュニティ「名人+(Plus)」を作りました。

名人+(Plus) では、RPAの導入を検討しているみなさまが、確実に成果を出し、業務改善に貢献できることを目的に、ユーザックシステムのRPAカスタマーサクセス部門が運営しています。



名人+(Plus) の使い方

主な使い方 ① RPAの最新バージョンのニュースリリースやイベント情報などの情報発信もしていきます。

RPAの最新情報をチェックする!

主な使い方 ② RPAについてわからないことがありましたら、質問を投稿することができます。
※投稿の仕方の詳細はカテゴリ「使い方について」をご参照ください。

わからないことを質問する!

主な使い方 ③ RPAでどんな業務を自動化したか、やはり皆様が一番知りたい情報です。ぜひ皆様が作成したシナリオについて、情報共有をお願いします!

事例を共有する!



名人+(Plus) への参加方法

質問を投稿するにはアカウント登録が必要です。アカウント登録はメールアドレスだけでOKです。
アカウントを登録いただくと、こんないいこともあります!

- ・質問に回答があった時にメールでお知らせがくる(プッシュ通知)
- ・ポイントが付与される(プレゼントもあります!)



ぜひアカウントの登録をお願い致します!!



アカウント登録はこちら!

https://usknet.commmune.com/view/signup/email/vnb_v8g4TjBU



あなたの満足が私たち名人の誇りです

ユーザックシステム株式会社



〒103-0015

東京本社 東京都中央区日本橋箱崎町4-3 国際箱崎ビル4F
TEL : 03-6661-1210

〒541-0048

大阪本社 大阪市中央区瓦町1-6-10 JPビル3F
TEL : 06-6228-1383

<https://www.usknet.com> meijin@usknet.co.jp