

ロボティック・プロセス・ オートメーション

RPAを賢く導入するには

経済活動のデジタル化が
拡大する中、業務プロセスの
自動化に対して関心が
高まっています。

しかし、自動化を進めるには
どのような方法がベストなの
でしょうか。

業務プロセスのスピードと効率が重要な企業にとって、自動化は効率を高め、ビジネス・ユーザーとエンド・ユーザーの体験を向上させる有望な手段となります。

自動化を進めるための方法と入り口は、スタンドアロンのソフトウェア・ソリューションから高度なビジネス・プロセス管理システム、そして全面的なアウトソーシングに至るまで多数存在し、そのそれぞれに長所、短所、潜在的なメリットとリスクがあります。

自動化で多くの注目を集めているテクノロジーの1つがロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) です。RPAは、低コストで、また、リスクもほとんど伴わずに自動化を始めることができ、ビジネス上の効果を実現するための玄関口となります。そのコンセプトはシンプルで、人間とコンピューターの間の定型的な作業をソフトウェアの「ロボット」によって再現し、退屈な反復タスクを自動処理するというものです。このように、RPAは手動の作業と完全な自動化とのギャップを埋めるものといえます。

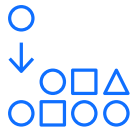
RPAはIT資源や予算が限られている場合や、適切なAPIがないために大幅な改変なしでは自動化が難しいバックエンド・アプリケーションと連携する場合に特に効果的です。しかし、RPAを賢く展開するには、RPAというテクノロジーのメリットと制限、そしてRPAに一層の力と価値を発揮させるための利用方法を知っておいた方が良いでしょう。

RPA市場は
2021年までに

21億ドル

に到達すると予想
されています。

出典: Forrester Research1



RPAは自動化の全体像の中で どこに適合するか

RPAソフトウェアを展開するのは、完全に自動化されたプロセスやプラットフォームをゼロから構築するのと同じではありません。スタンドアロンのRPAでは、人間が行うこと、つまりデータの検索や入力、ボタンのクリック、ファイルのアップロードやダウンロード、請求書の処理などのタスクを、ソフトウェアのロボットが文字通りそのまま実行します。

これは重要な制限ではあるものの、RPAは人間を定型的な作業から解放し、より価値の高い作業ができるようにするという点で有益です。

一方、完全な自動化には、最初から自動化専用で作成されたシステムやプロセスのほか、サード・パーティーのサービスなども用いられます。そのため、完全な自動化がもたらす効果ははるかに大きくなりますが、その責任も同様に大きくなります。

しかし、中間地点も存在します。RPAを他の自動化ソフトウェアと統合し、中心となる機能を強化すれば、より多くの状況でRPAを使用できるようになり、結果としてRPAは、データ収集、ビジネス・ルール、ワークフローなどを含む自動化戦略にとって価値のあるコンポーネントとなります。

RPA:
それは何か、そして何でないか

RPAは、本来なら手動で処理される比較的単純な個々のタスクを簡単に自動化する方法です。

RPAは単独でビジネス・プロセスやワークフロー全体を自動化することはありません。

スタンドアロン RPA のメリット/デメリット

メリット

- 人間の判断が不要な、反復的なバックオフィス・タスク (請求書や保険金請求の処理など) を自動化できる。
- 既に存在する手動タスクを再現するものであるため、適切なコース・ケースに簡単に実装でき、リスクが少ない。
- 社員を再教育したり、既存のプロセスを変更したりする必要がない。
- 反復的なルーチン作業から人間を解放することにより、仕事に対する満足度の向上、士気の向上、生産性の向上、そして、問題解決や顧客との対話に価値を付加するなどのより重要な作業を行うための自由度の向上を図ることができる。

デメリット

- 複合的な決定に依存したり、パスが複数存在したりする、より複雑なタスクにはあまり適さない。
- 設計のよくない、あるいはもともと効率が悪いプロセスであっても、それを修正できない。ボトルネックが存在する場合、それがそのまま引き継がれる。
- スコープや期待できる効果の点において本質的に限界がある。専用で作成された完全な自動化プロセスの代用にはならない。

ロボット: チャンスか脅威か

働く側にとって自動化が雇用保障を脅かす存在に見えるのは無理ありません。しかし、それは適切に展開されれば、ビジネス側と労働者側の双方にチャンスをもたらしてくれます。

- RPA は人間のタスクと置き換わるものであって、人間と置き換わるものではありません。それは補助を目的としたものであり、反復性の高いタスクを引き受けて、労働者がよりよく業務を行えるよう支援するものです。
- 労働者が自分の知識をビジネスや顧客に応用し、役立てる時間ができるため、知識の価値が一層高まります。
- RPA は精度と TCO の向上を達成するのに役立ちます。

組織にとってこれらがどのような意味を持つかは明白です。すなわちそれは潜在的な問題よりも、チャンスについて考え、それに備える必要があるということであり、自動化のメリットについての知識を身に付ける必要があるということです。



あなたの会社に適した 自動化のレベルは?

RPA の最善の展開方法はユースケースによって異なります。
強力な ROI を達成するには、希望する結果と機能がマッチ
していることが大切です。

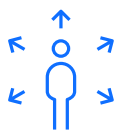
これには事実上、次の 2 つの選択肢があります。

- スタンドアロンの RPA を展開し、手軽な形で自動化を実現する。
- RPA を追加のコンポーネントと組み合わせ、より洗練された
「RPA プラス」の機能を作成する。

重要なのは、スタンドアロンの RPA で十分なのはどのような場合か、
また、非構造化データの収集、ビジネス・ルール管理、ワークフローの
オーケストレーションといったより高度な機能を追加して RPA を強化する
ことを考えるべきなのはどのような場合かを明確に理解することです。

適切なアプローチの選択

	スタンドアロン RPA: 速い、 簡単、安い	RPA プラス: 拡張と統合
いつ使用するか	明確に文書化でき、操作の 手順が定義されている単純な タスクのスピードアップに 非常に適している。	複雑で、依存関係があるため調整を 要するプロセスに必要となる。複数の 結果や意思決定が関与するような、 より複雑で条件が含まれるアクションへ に対して、RPA を使用可能にする。
タスクの特性	ルーチン。反復的。予測可能。 規定済み。柔軟性は 求められない。	非ルーチン。状態に依存し、複数の変数と 複数の結果が関与する。人間による 対話と判断への依存度が高い。
実装のコストと複雑さ	非常に低い。数日から数週間で 展開でき、IT のスキルは ほとんど必要ない。	スタンドアロンの RPA よりは大きい ものの、完全な自動化に比べれば小さい。 社内で確保できる人材によっては、 外部のサポートが必要となり、展開に 数週間から数カ月を要することもある。
潜在的な ROI	中程度からやや高い程度。 ルーチンのタスクに要する 現在のコストによって異なる (タスクあたりのコストは 低い、数が非常に多いなど)。	より広範かつ高度な自動化による付加 価値のため、ROI は高い。



始めるにあたり 何が必要か?

スタンドアロンの RPA の実装は非常に簡単です。人間がそのタスクを通常通り実行し、それをソフトウェア用に「記録」するのです。そこから得られたスクリプトを微調整し、考えられるタスクのバリエーションがすべてカバーされるようにします。完成したロボットをテストし、正しく動作することを確認します。

より洗練された自動化機能、すなわちデータ収集、ビジネス・ルール、ワークフロー管理などが組み込まれた自動化機能に RPA を追加する戦略では、多くの場合、入出力もすべて含めたプロセス全体のプランニングや精査が追加で必要になります。

まず、自動化と潜在的な ROI に最も適しているタスクを特定することをお勧めします。それによって高度なソリューションを検討した方がよいのか、スタンドアロンの RPA を実装するのがよいのか、または、従来通りにそのタスクを手動で実施した方がよいのかを判断するのに役立ちます。

「RPA 適応」タスク は、RPAの主要な特性から判断できます

- 単純で一貫性があり、反復可能である。
- エラー率が上がる、勤労意欲が低下するといった人的な問題を招く、高度なスキルが不要な、繰り返しのタスクである。
- ルーチンのタスクを「排除」することによって労働者を解放し、優れた生産性と効率性、費用便益などを提供することのできる既存のプロセス、または予定されているプロセスである。
- 既存のプロセスをスピードアップすることにより、顧客や労働者の体験を向上させる効果をもたらすタスクである。

中には、これらの基準の多くを満たすものの、スタンドアロン RPA に適さないタスクもあります。例えば、紙の請求書の処理はどの基準も満たしますが、それを完全にデジタル化するには、データ収集機能やプロセスの再設計が別途必要になります。



適切な RPA プロバイダーを探すには

同じ RPA ソフトウェア・ソリューションは 1 つとしてありません。それは、それを提供するベンダーも同じです。達成目標によっては、自動化を開始するのにスタンドアロン・ソフトウェアだけで十分かもしれません。ただし、必要な場合は統合された「RPA プラス」機能に簡単に移行できるよう、ソフトウェアとサービスのポートフォリオをより幅広く提供できるベンダーを探しておいても損はありません。

RPA ベンダーに対する 重要な質問



- 「専門」として RPA を提供していますか？ それともそれは、より大きな自動化戦略に包含される RPA ですか？
- 自動化プラットフォームの幅広さ、統合の度合いはどの程度ですか？
- 最善の統合の機会を探すのを支援し、必要な場合は最適な行動方針を推奨してくれますか？
- 当社が今後自動化を進めていく行程を示す、明確なロードマップはありますか？
- 提供しているソリューションは、セキュリティーとコンプライアンスの点で当社の要件を満たすものですか？
- 当社のタスクとプロセスのマッピング、優先順位付け、文書化を支援する専門知識はありますか？
- 提供される RPA ソリューションには、テスト用ボットの開発、展開の管理、モニタリング、例外処理のためのツールが用意されていますか？
- ビジネスの最適化とエンタープライズ・コンピューティングの実績はありますか？



次のステップ: RPAを試す

スタンドアロンの RPA は展開が非常に低コストかつ容易であるため、多くの場合はそれを使って実験しても財務的またはビジネス上の影響はほとんどありません。

1 つ、あるいはいくつかのタスクを自動化するパイロット・プログラムは数日から数週間で比較的簡単に準備でき、これによって有益な学習の機会が与えられるだけでなく、より堅牢な「RPA プラス」の自動化に向けたビジネス・ケース構築用のデータを得ることもできます。

始めるのは簡単です。

IBM RPA の詳細については以下をご覧ください。製品情報とお客様のレビューに即座にアクセスできます。

<http://ibm.biz/rpa-jpn>

作業の進め方:

1

自動化したい 2、3 個の単純なタスクを選び、それらのパラメーターが、これから試す RPA ソフトウェアが提供する機能の範囲内であるかを調べる。

2

各タスクの所要時間の情報を、それぞれの個別の所要時間とビジネス全体での時間の総計の両方について収集する。

3

RPA ソフトウェアを使用してタスクの手順を記録する。

4

スクリプトに変更を加えて精度を上げる。

5

試用期間を設定し、ロボットを本番環境に投入する。

6

結果を測定し、ワークフローと社員に対して与えた影響について分析する。

7

効率の向上、時間の節約、品質の改善の状況を評価する。



日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM のホーム・ページ:
ibm.com

IBM、IBM ロゴおよび ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。

このプレゼンテーションに掲載または記述されたすべてのお客様事例は、IBM 製品の活用方法とその結果を例として示したものです。実際の環境コストやパフォーマンス特性はそれぞれのお客様の構成や条件によって異なります。IBM からお客様に対応可能な内容については IBM にお問い合わせください。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

© Copyright IBM Corporation 2018



Please recycle

1 The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021 (RPA 市場、2021 年までに 29 億ドルに到達の見込み)。Forrester Research。2017 年 2 月 13 日。レポート概要ランディング・ページに 2018 年 4 月にアクセス。
<https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229>