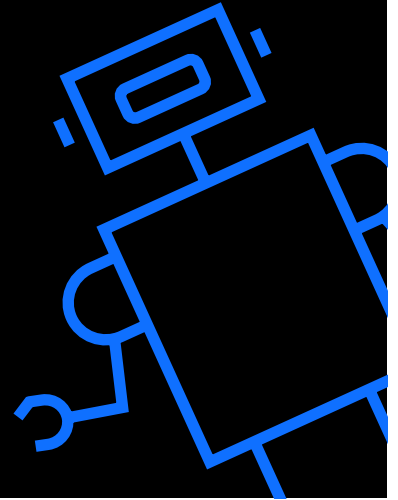




自動化で失敗しないIBMソリューションとは

# RPAによる 「業務の自動化」の落とし穴



労働力人口の急速な減少は日本経済に深刻な影を落としている。減り続ける労働力で、増え続ける業務をどうこなしていくのかは社会問題にもなりつつある。働き方改革への関心が高まっている背景には、この流れを打破しなければならないという危機感がある。

なども混乱のもとになる。こうした事態に陥ることについて日本IBMの中村航一氏は「業務の流れを見直したうえで、人とロボットでどう作業分担するのか決めておく“業務改革の視点”が欠けているからです」と指摘する。

そこで注目されているのがRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)だ。RPAとは、人の代わりにソフトウェア・ロボットの「ボット」にコンピューターの操作などを行わせること。メガバンクではRPAを活用することにより、万単位の従業員の減少に対応していくという。

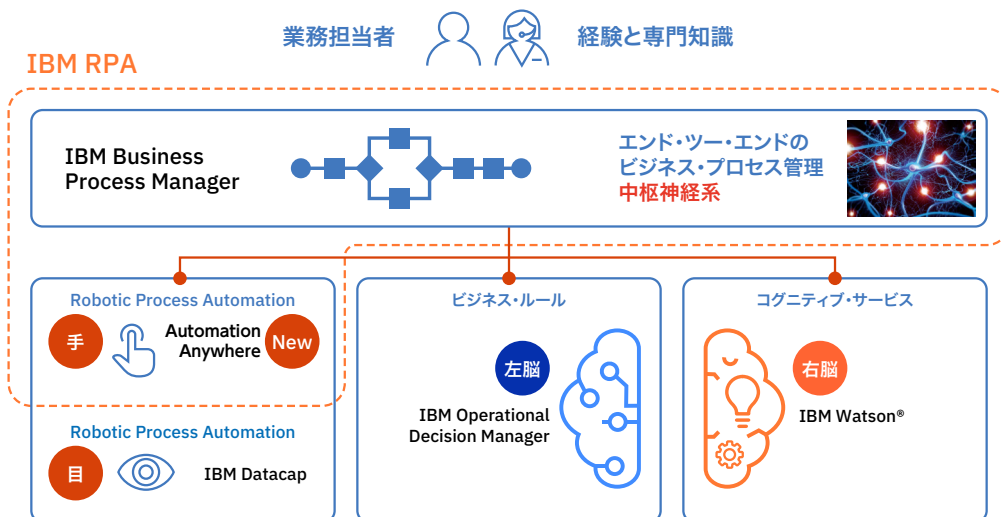


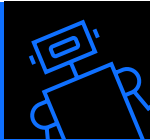
日本アイ・ビー・エム株式会社  
IBMクラウド事業本部  
クラウド・テクニカル・セールス  
シニア・コンサルティング・ITスペシャリスト  
中村航一氏

コンピューターに向かって作業する時間が増えている今、確かにボットによって操作を自動化することは効果があるように思われる。デジタルで処理が行われるため、短時間で作業が完了し、しかも24時間365日文句ひとつこぼさず働き続ける。繰り返し行うデータ入力のような定型的な業務にはうってつけだ。

しかし、一方で「その効果は限定的であり、かえって業務プロセスを混乱させる」という見方もある。勝手な動きをする“野良ロボット”

(図1)業務改革 / 自動化のIBMソリューション





IBMでは、業務改革のロードマップを描いたうえで、ステップを踏んで業務プロセスを改善することを提唱している。RPAは業務改革の手段の一つであり、業務全体の効率化を見据えたうえで導入することにより初めて効果を発揮するという。そのため、他のRPA

ベンダーにはない、IBMならではの具体的なソリューションが提示された。それが昨年10月に発表された「IBM Robotic Process Automation with Automation Anywhere」(以下、IBM RPA)である。

## 業務全体の効率化のためにはBPMとRPAの融合がカギに

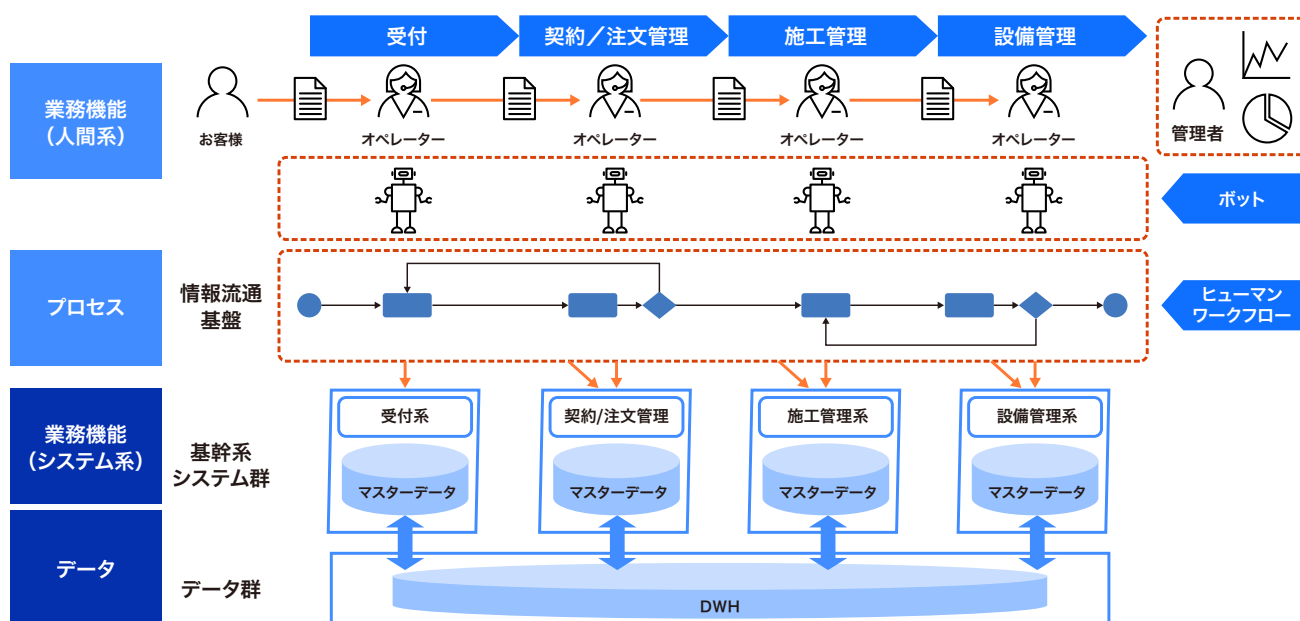
IBM RPAの最大の特長は、RPAとBPM(Business Process Management)が融合されている点だ。RPAの代表的な製品のひとつである「Automation Anywhere Enterprise」に加えて、IBMが10年以上にわたって販売してきたBPMの「IBM Business Process Manager」がIBM RPAのコンポーネントのひとつとして提供されているのである。

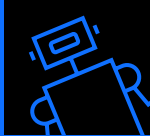
ある通信事業会社では、電話やFAXで受け付けたリクエストをオペレーターが手作業で対応していたネットワークの回線設定管理の業務プロセスを、BPMによって実装して業務の流れを最適化したうえでそれぞれの業務処理をボットに置き換えた。オペレーターの人員は削減され、現状把握のためのワークロードも減り、大幅な効率化を実現したという。

中村氏は「BPMツールは業務プロセスを設計し、実装して実行し、分析し改善するというサイクルをカバーしています。それとRPAと一緒に使うことにより、どの業務をボットに行わせ、どう人と連動させればよいかが明確になります」と、業務プロセスを見える化するBPMと、定型業務を自動化できるRPAを組み合わせることの効果を説く。

ここで使われているIBM Business Process Managerはグローバルで5000以上の導入実績があり、あらゆる業界で多数のお客様に導入されるなど、国内外で高い評価を得ている。「人にフォーカスし、処理件数や稼働状況が見える化し、実行ログからボトルネックを明らかにして業務改善につなげることができるのが強みです」と中村氏は話す。

(図2) ネットワーク回線設定管理(受付、設計、発注、資産化、竣工)の例





## RPA市場でNo.1の評価を得るAutomation Anywhere Enterprise

一方、IBMのBPMツールと一緒に提供されているAutomation Anywhere Enterpriseは、米国の調査会社であるForresterの調査でNo.1<sup>(※)</sup>となったRPAの代表的な製品である。ボットを集中的に管理する、いわゆる“サーバー型RPA”であり、ガバナンスに強みを持つ。IDやパスワードなどを自動的に暗号化する機能も提供され、セキュリティ面でも安心できる。

「ボットをつくるBot Creators、つくったボットを管理するControl Room、端末上でボットを実行するBot Runnersという3つの環境が用意されていますが、そのすべてでサーバー認証を必要とするところが大きな特長です。野良ロボットのようなコントロールの利かないボットの存在を許しません」(中村氏)。

さらに、SAPやメインフレームなどとボットを連動させるコマンドが数百種類用意され、さまざまなアプリケーションと連携させやすいという強みもある。ボットは端末上での作業を記録することで自動

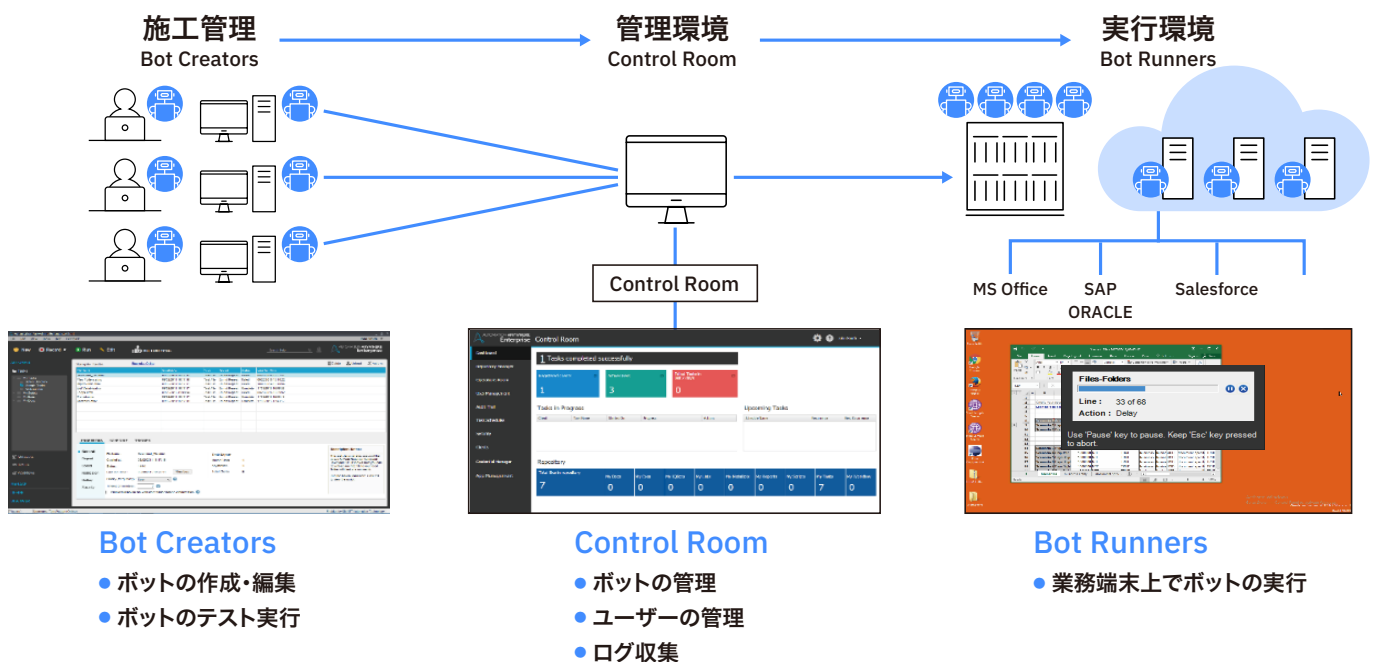
的に作成されるが、専用のエディターでコマンドを追加して修正を加えることができる。新規にマニュアル作業でボットを作成することも可能だ。

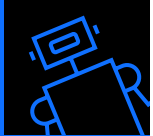
端末上でボットを起動させる方法は3つ用意されている。サーバーの認証を取得したうえで、ユーザーがボットファイルを直接手動で実行させる方法と、サーバーと連携した専用のクライアントアプリから手動で実行させる方法、そして管理コンソールから自動配布して実行させる方法だ。

「Windowsのイベントをトリガーにボットを動かすトリガー機能も提供されています。指定したファイルが閉じられた、特定のプロセスが停止した、メールを受信した、といったトリガーを柔軟に設定することができます」と中村氏。こうしたトリガーを柔軟に設定できることは、BPMとの連動を図るうえで重要なポイントになる。

(※)出所: The Forrester Wave™ Robotic Process Automation, Q1 2017 Forrester report

(図3)Automation Anywhere Enterprise





## すべての窓口を日本IBMに一本化し、人、ボット、AI、ルールの共存を

Automation Anywhere Enterprise は 米国 の Automation Anywhere 社の製品だが、IBM RPAとして販売・サポートの窓口は日本IBMが受け持つ。この製品がIBMの提唱する業務改革のパーツの一つだからだ。「RPAは人間に例えると手の役割を果たすものです。BPMは手を動かす中枢神経です」と中村氏は説く。

自動で動く手と中枢神経の組み合わせは、業務全体の流れを円滑にする効果が期待できる。RPAによる業務処理にトラブルが発生した際に、中枢神経であるBPMが異常を察知し、人手による対応を促す。RPAによる定型業務の自動化は、こうした仕組みがあってこそ企業として安心して導入できるものだろう。

IBMは業務を改革し、自動化を進めるために今後もラインアップを充実させていく予定だという。中村氏は「次のステップは“目”に

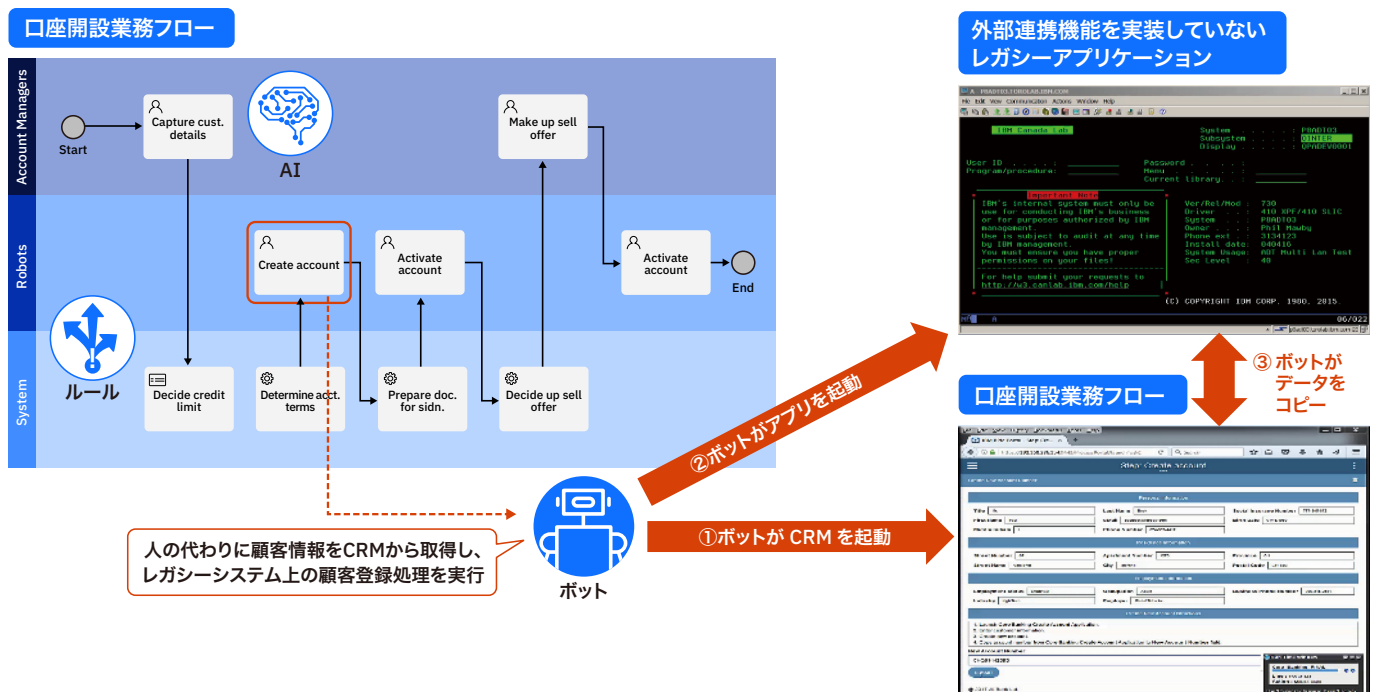
あたる画像処理の自動化」と話す。その役割を担うのが、文書を集めて高速でデータを抽出する「IBM Datacap」である。

その先にはルールによるビジネス・ロジックの自動化があり、ルール・エンジンとして実績のある「IBM Operation Decision Manager」が活用できる。さらに、「IBM Watson」を融合することでAI(人工知能)を活用した自動化が実現する。目指すのは、人とボット、AI、そしてルールが共存し、その全体をBPMが管理する世界だ。

「10年以上、BPMによる業務改革を支援してきました。そのノウハウをもとに自動化のソリューションを提供して徹底した業務改善を実施し、働き方改革を実現するお手伝いをしていきたい」と中村氏は意欲を見せる。IBMによる「BPM + RPA + AI」がどんな効果を上げていくのか、今後の展開に期待したい。

(図4)徹底した業務改善を実施し、働き方改革を実現

### 人/ボット/AI/ルールが共存した業務全体をBPMで管理して、徹底的な働き方改革



ここに掲載のコンテンツは、日経BP社の許可により、2018年1月9日～のITpro Active Specialの広告から抜粋したものです。禁無断転載 © 日経BP IBM RPA with Automation Anywhere についてはこちら ▶ [http://ibm.biz/ibm\\_rpa](http://ibm.biz/ibm_rpa)



### 日本アイ・ビー・エム株式会社

IBM, IBMロゴ, ibm.com, およびIBM Watson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、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) (US)をご覧ください。 ©Copyright IBM Japan, Ltd. 2018 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 Printed in Japan February 2018 All Rights Reserved