

自動化

戦略的な自動化で、インテリジェント・ワークフローのスピードとアジリティー、レジリエンスを向上

新たなテクノロジーによるプロセスの自動化で、顧客サービスを向上させ、社員をより付加価値の高い業務へと解放し、企業の成長を促します



このQ&Aは、ビジネス変革のトレンドを探る「視点の変化を目指す」シリーズの一部です。詳細は、<https://www.ibm.com/jp-ja/smarter-business>からご覧いただけます。

トーマス・アイポリーは、IBM Automationのバイス・プレジデント兼グローバル・リーダーです。同氏はRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)、機械学習、人工知能(AI)など、インテリジェントな自動化に関する権威で、IBM Servicesで顧客企業の業務全体を通じた自動化を推進する責任者です。

Q:「自動化」という用語はこの数十年間、さまざまな意味で使われてきました。今日のビジネス・リーダーは、自動化をどのようにとらえるべきでしょうか？

A:自動化は人々の仕事を奪うというのがこれまでのステレオタイプな考え方でした。しかし、今ではまったく逆の方法で使われているように思います。自動化が、グロース・マインドセット(成長を促す考え方)を刺激しているのです。企業は、サプライチェーンの効率性や柔軟性、レジリエンス(回復力)を高め、財務や経理をインテリジェントなものにし、調達を容易にし、組織全体でプロセスを自律的なものへと変革するために、自動化を活用しようとしています。業務における敏捷性とスピードを高め、社員により意味のある、より価値の高い仕事に集中してもらうことが狙いです。

Q:さまざまな業界に共通する自動化ニーズは具体的にどのようなものですか？

A:どの業界でも、バーチャルでコンタクトレス(非接触)のデリバリー・モデルが最優先事項となっています。また、企業内のすべての分野(財務、顧客業務、サプライチェーン)を単一のデジタル環

境で連結し、自動化を適用する分野で透明性、ガバナンス、全方向的ビューを実現するとともにその影響を測定する機能が必要とされています。

そして今では、多くの企業が自動化導入プロセス自体を自動化する必要があることに気づいています。つまり、「何を自動化すればよいか」という質問に答えるために、企業はマイニングとディスカバリー・プロセスを自動化する必要があります。人間がする仕事を減らすための新しいソリューションは数多くありますが、企業はそれらを適用するプロセスの最有力候補はどれかを特定し、絞り込まなくてはなりません。

Q:インテリジェント・ワークフローにおける、自動化の位置づけとは？

A:すべての企業において、時間の経過に伴いワークフローは複雑化しているわけです。企業のグローバル化と多様化が進み、企業は常にイノベーションや新製品を取り入れています。そのため、ワークフローは非常に複雑になっており、多くの手作業が存在します。このような業務はデジタル化されておらず、アナログ作業となっており、企業のデータを活用できていません。その結果、企業は自社プロセスや業務に埋没してしまい、成長が妨げられているのです。

究極の自動化ではエクスポネンシャル・テクノロジー(指数関数的に進化したテクノロジー)が用いられます。例えば、RPAやインテリジェントなビジネス・プロセス管理、ディープ・アナリティクス機能、そして機械学習や自然言語処理などの人工知能(AI)テク

ノロジーなどがこれに当たります。こうしたテクノロジーを活用することで、将来を見据えた最新の方法で業務を最適化するためにワークフローを分解し、再構築します。

Q: 変革をもたらす自動化を進める企業にとって、パンデミックが引き起こした最大の変化は何ですか？

A: パンデミックによって、ビジネス変革と自動化の活用に対するニーズが劇的に加速しています。パンデミック以前であれば、採用までに1~3年もかかっていた自動化のイニシアチブが即座に採用されているのです。自動化の利用は、今後数年かけて徐々に実現するだろうと予想していたレベルにまで近づいています。

パンデミックの衝撃が、世の中における自動化とデジタル・レイバーに対する考え方を劇的かつ恒久的に変えることになるでしょう。自動化はすべての業務に取り込まれ、企業は数カ月前には考えてもいなかったようなレベルで自動化を採用する必要性に迫られています。

Q: 最近、企業が顧客や従業員に価値を提供するために自動化を導入した例はありますか？

A: パンデミック中に短期間で企業向けローンを発行する必要があった銀行業界の例を見てみましょう。これは銀行が迅速に取り組まなくてはならなかった、非常に混乱した不安定な業務となりました。しかも現在まだその状況は続いています。コロナ禍以前とは全く異なる方法で、銀行は膨大な数の人々にほぼ翌日までサービスを提供しなくてはならなかったのです。

この需要に対応するため、いくつかの銀行は自動化を導入してデータ転送を行い、これまで個別に管理していたデータを企業全体のリポジトリやアプリケーションにインポートしました。この作業はこれまで社員が行っていたのですが、自動化することで、社員の時間が単調な定型業務に費やされることがなくなりました。その結果、本当に手助けが必要な人たちのために、人間による創意工夫によって新たなソリューションを生み出すことができるようになってきました。こうした面倒なワークフローを自動化することで、それが可能となったのです。

Q: 企業のビジネスにとって不可欠であるものの、時間がかかる非効率的なプロセスを新たな自動化ソリューションに置き換える場合、多くの問題が生じることがあります。そうした問題を回避するために、経営者にどのようなアドバイスがありますか？

A: まず、自動化というものは、コスト削減と効率改善を実現するだけでなく、成長をもたらす競争力のある資産となりうるのです。新たなビジネス・チャンスを生み出すために、自動化を活用してください。

“ 自動化というものは、コスト削減と効率改善を実現するだけでなく、成長をもたらす競争力のある資産となりうるのです。

第2に、企業全体で自動化を導入するには協働のアプローチが必要です。IT、財務、人事部や特定の事業責任者だけが自動化を進めるわけにはいきません。自動化されたインテリジェント・ワークフローは、サプライチェーンや調達など、業務のすべての分野に関連するため、全分野の上級管理職も含め、すべての人が協力する必要があります。

第3に、自動化を使ってビジネス変革を推進するパートナーを選ぶ際は、同じ倫理観を持った企業を選ぶことです。また、変更管理や、判断の中に人間を含めておくこと、さらにIBMで「グッド・テック」と呼ばれる倫理的なテクノロジー活用、これらの点が重要であるとの共通認識を持っている必要があります。

自動化しない業務についても知っておく必要があります。自動処理では、ボット、マシン、ソフトウェアが正しく動作し、人間の社員の場合と同じような最良の決断を行うと信じて作業を任せます。ある特定のワークフローでそれが完全にはできないのなら、そのワークフローは自動化しないほうがいいでしょう。

そして最後に、自動化というものに対する正しい認識が必要です。スティーブ・ジョブズ氏は、「コンピューターは私たちの頭脳にとって自転車のようなものだ」と述べています。人々に取って代わるものではなく、単に、ポイントAからBに移動するのを助けるだけです。私は自動化も同じと考えます。ほとんどのワークフローの目標において、自動化することで目標地点により速く到達できるようになります。だからこそ、自動化は競争力のあるツールとなり、事業目標をより速く達成するための方法となるのです。