

【RPA 導入支援の実体験】

こんにちは。ソリューション部の倉田です。

プロジェクト内で RPA の導入支援に参加させて頂いています。RPA とは、パソコン操作だけで行える業務を、人の代わりに決められた動作を自動で処理をするツールです。パソコン業務を全て自動化できると思われたかも知れませんが、RPA にも自動化出来ない業務があります。ポイントとして、RPA は『決められた動作』を自動化する。という点です。RPA は少しでも不明確な指示があれば、動作しないか、誤動作を起こします。人の判断や作業の分岐が少ない単純な動作を自動化することが向いているツールです。

RPA 導入に関して一般的に言われていることは、自動化したい業務手順ごとに、それぞれの対応したアイコンをフローチャート形式に組み込んでいくことで、自動化プログラミングを作成できる。また、プログラム言語の知識がない人でも自動化ができる為、導入への敷居が低く現場主導で自動化を進めることができると言われています。実際に私もプログラミング知識はありませんでしたが、2週間ほどトレーニングをすることで自動化プログラムを作成することが出来ました。たしかに、プログラミング知識がなくても自動化を進めることができるツールです。

実際に RPA を現場主導で進めていく上で重要だと感じたことは、業務の要件を見極め、手順を整理する力が必要ということです。冒頭でお伝えしたように RPA で自動化するには、『決められた動作』を決めないといけません。人が作業するときには、何気なく判断や変換をしていることが多くあります。例えば、“19/8/31”を頭の中で“2019年8月31日”と変換をしたり、“リンゴ”は“果物”と判断したり。人であれば何気なく出来ることでも、RPA は決められていないと出来ません。何のために作業しているのか？変換するルールは何か？判断するための情報をどこから取得し、何をするのか？業務の要件を見極めながら、業務の手順変更や判断基準の準備など業務の整理が必要です。現場主導で自動化を進めた場合、『決められた動作』を決めることが出来ず、自動化が進まないケースが見受けられました。

我々が行う RPA 導入支援では、実際に業務を確認しながら、お客様と一緒に『決められた動作』を決めていくこともご支援させて頂きます。『決められた動作』を決めていく過程で業務のムダを省くなど、業務の改善ができないか検討し RPA 以外での効率化する方法を提案する場合があります。RPA は業務の効率化を行うための手段(ツール)であり、現場主導の制作促進やツール導入が目的ではないからです。お客様にとってどうすることが最善かを、一緒に考え実現していきます。

