

【RPA との付き合い方】

働き方改革もあり、RPA の導入企業の割合は 30%を超えてきており、これからも活躍する場は増えていくと思われます。私自身、RPA の導入経験をしたことで実用性を感じることができました。その上で RPA を上手く活用するポイントを紹介させていただきます。

基本的に RPA は決められた作業の流れに沿って、決められた処理を行っていくことしかできません。また条件分岐を行うことはできますが、分岐の数が増えるごとにプログラムが複雑になり、制作やメンテナンスにかかる工数が増え投資対効果が減ってしまいます。なので、RPA が得意なことは、業務の流れが決まっている繰り返し作業、かつ条件分岐の少ない処理となります。

RPA を導入する際には RPA の得意なことを理解した上で、実際の業務が適応するか検討してから行います。上手く活用することが出来れば工数削減以外にも、データの転記ミスや手順違いなどの人的ミスをなくすこともできます。しかし、RPA の得意な処理を選定した上で導入を進めたはずなのに『RPA が思った通りに処理をしてくれない』『RPA の結果が不安で結局、人が確認をしている』などの不満の声も聞こえてきます。

こういった不満の原因は、“条件”と“判断”が混在してしまっているからだと考えます。

RPA が出来ることは、特定の事象ごとに論理値(True、False)や不等号(<、>など)で処理する方法を明確に分岐できる”条件“に沿って作業を進めることです。

それでは、“判断”とは何でしょうか？

判断とは、過去の経験や未来を予測しながらその時の最善となる処理を選択することです。判断に求められているのは 100 点ではなく 80 点の時もあります。人がやって 80 点の作業を RPA に 100 点を求めても出来るはずがありません。また 80 点でもいいからと RPA 化を進めた場合、使っていくにつれて自動化された結果に満足できなくなることや、判断の変更の改修が追い付かないことで使われなくなるでしょう。

RPA を導入したのだから多くの作業を自動化したい気持ちはわかります。しかし、苦勞して自動化したのに使えない（使われない）のでは元も子もありません。

RPA を上手く活用するカギは、如何に人間特有のあいまいな判断をさせないかです。

ソリューション部 倉田

