

# クリエイティブワーク への変革を促す RPA



ソフトウェアロボットを活用して業務を自動化するRPA<sup>※1</sup>に注目が集まっています。働き方改革や人手不足への対応策として、日本でも多くの企業がRPAの導入検討を進めていますが、本格的な活用を成功させるには、押さえるべきポイントがいくつかあります。日立は、RPAを先行的に導入してきた経験とノウハウを活かし、適切なRPA活用を支援する多岐にわたるサービスとソリューションを提供しています。

※1 Robotic Process Automation

## 働き方改革に 欠かせないRPA

多くの企業で取り組みが進む「働き方改革」では、従業員を疲弊させない業務効率の向上や長時間労働の軽減などを目的とした解決策が求められています。

こうした課題への切り札として注目されているのがRPAです。

RPAは、人がPCで行う定型的な繰り返し作業をソフトウェアロボットに代行させる技術です。ロボットは24時間働くことができ、一度記録した作業を正確に再現するため、人的ミスの防止や業務品質の向上にも役立ちます。従業員を疲弊させることなく労働生産性を向上させ、そこで生ま

れた時間を、より創造性が求められる業務や意思決定に充てることで、働きがいのある職場環境を創出し、経営改善にもつながる効果を持っているのです。

ある市場調査会社によれば、従業員1,000名以上の企業の約3割が、すでにRPAを活用しており、PoC<sup>※2</sup>も含めると7割以上が何らかの形でRPAの導入検討を進めています。しかし、PoCで効果を検証した企業でも「どのような業務に適用すればよいか」「単独部門から全社活用を図るにはどうしたらよいか」といった悩みを抱えているといいます。

RPAでは非効率な業務をそのまま自動化しても効果は出にくいいため、まずは部門内の業務を可視化(棚卸し)し、効果が

出やすい業務からスタートすることが肝要です。一方、一度作成したロボットは業務手順の変更や、対象アプリケーションの変更に応じて、継続的にメンテナンスする必要があります。また、部門独自の判断で開発・運用を続けると、企業が設定しているセキュリティレベルやガバナンスから外れてしまい、“野良ロボット”となる危険性もあります。このため全社展開の際にはRPAの統制を行い、集中管理型の導入も検討する必要があります。

つまり、RPAを本格活用していく際には、人がやるべき業務とRPAに適した業務を区分けする「業務改善」、企業全体で活用していくための「推進体制・実装」、適用範囲を広げていく「自動化領域の拡



図1 ルーティンからクリエイティブへの変革

大」といった視点を持った取り組みが求められています。

日立は、早くから国内でもRPAを導入してきた経験とノウハウを活かし、活用を成功に導く方法論や、自社とお客さま企業への導入実績を活かしたソリューション、サービスを提供しています。

※2 Proof of Concept

## RPAに対する 日立の取り組み

日立のRPA活用は、働き方改革の一環として行われてきました。日立は働き方改革に「Work」「Life」「Healthcare」「Innovation」という観点で取り組んでおり、それぞれでPDCAを回すことで、高いモチベーションを持って働く「イキイキ社員」を創出し、「生産性」を高めていくスバ

イラルアップに挑んでいます。

なかでも「Work」では、業務効率化の実現手段のひとつとしてRPAを積極活用。従業員の作業負荷を減らし、創出した時間で、より創造性の高い仕事に取り組む“ルーティンからクリエイティブへの変革”をめざしています(図1)。

### ■「業務改善」の視点/

#### 適用により効果が出やすい業務例

日立はRPAの導入に先立ち、現場の業務を可視化して、「業務の棚卸し」を実施しています。そもそも行わなくてもよい業務、統合すればよい業務などを抽出したうえで、やるべき業務を標準化し、その中からRPAで効果が出やすい業務の優先度を検討・適用しています。

この方法論を踏まえた実例となるのが、日立グループの人事・総務シェアードサービ

ス会社である株式会社日立マネジメントパートナーが2016年から開始した「人事・総務業務の定型作業自動化」プロジェクトです。

同社は委託元の企業が200社を超えた時点で現場の負荷が急増したため、トップダウンでの自動化検討プロジェクトを発足させました。そして日立グループ約25万人に提供中の人事・総務業務の定型作業から、データ量、対応の容易性、投資効果を評価して約500業務の自動化対象を選定。複数システムからデータを抽出・変換・加工し、データウェアハウスへ渡すETL<sup>※3</sup>技術とRPAツールを組み合わせ、業務品質を担保しながら労働時間を月9,000時間<sup>※4</sup>削減することに成功したのです。

※3 Extract (抽出) / Transform (変換) / Load (格納)

※4 2016年度比2018年度見通し

### ■「推進体制・実装」の視点/

#### 企業全体での導入方法

一般的なRPAツールは、プログラミングレスで容易にロボット開発が行えます。そのためユーザー部門がコンプライアンスやセキュリティ対策などを考慮せず、独自にロボットを量産していくと、使われなくなったまま放置されたり、管理者不在となり勝手に動作したりするロボットが出てくるなど、誰にも管理されない“野良ロボット”対策が必要になります。

そこで日立では、ガイドラインの開示によるガバナンス推進とともに、全社のRPAの集中管理が可能な共通プラットフォームを整備しています。日立グループの各

業務部門は、このプラットフォームにある自部門の専用環境でロボットの開発・運用を行っており、業務の効率化を実現しています。また、RPA導入リードタイムの短縮や、適用範囲の拡大をねらいとして共通ナレッジの共有化も進めており、さらなる効果拡大をめざしています。

日立グループでは、社内での経験で培ったノウハウを、外販事業に展開しており、株式会社日立コンサルティングが提供する「RPA活用コンサルティング」にて、製造業などのお客さまに対しRPA全社導入に先立つ部門業務の見直しやガバナンス策定を支援しています。また、金融機関のお客さまに対しては、RPAの適用効果を最大化するための業務設計ならびに実装を支援しているほか、全社集中管理型RPA環境の基盤構築や、大規模なロボット実装の開発作業を支援しています。

日立グループでは、お客さまのRPA導入において、適用業務の選定や業務設計、全社導入計画の策定といった上流工程から、環境構築やロボット開発、本番環境への移行などの実装工程、さらには、ロボットの安定稼働維持といった運用面まで、ワンストップでサポートしています。

## ■「自動化領域の拡大」の視点/

### RPAの適用範囲を拡大する技術

日立では、定型作業の置き換えを中心とした現状のRPA活用に加え、人の判断もともなう非定型作業までの自動化をめざし、技術開発を進めています。その一例となるのが、日立の研究開発部門が開発

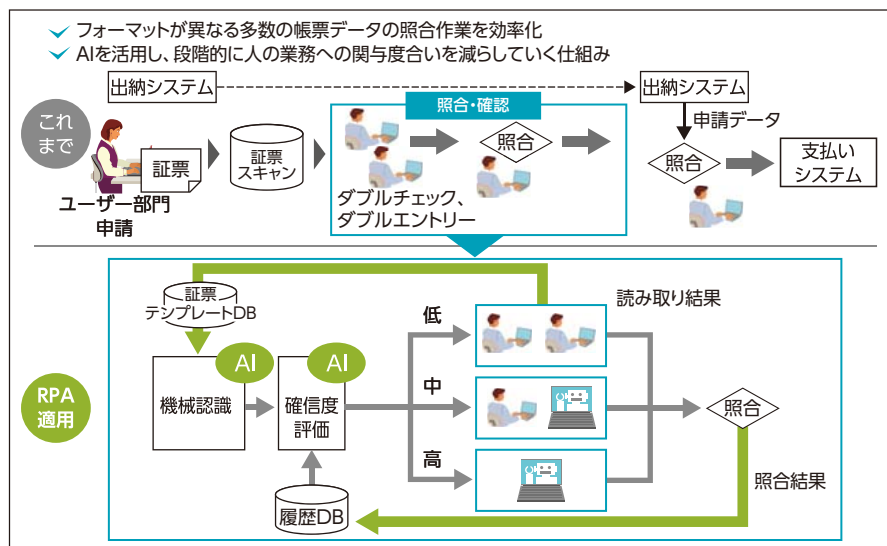


図2 出納業務における申請データ照合確認

した技術を活用し、株式会社日立情報通信エンジニアリングが開発、製品化した「AI活用帳票入力ソフトウェア」です。

これは、さまざまな様式の証票からAI-OCRで文字情報を読み取りながら、これまで人が申請者の入力情報と照合して承認の判断を行っていた工程を段階的に自動化する技術です。本技術では様式の異なる複数の証票からも、必要とされる文字情報を読み取り、人の判断が必要だった照合をAI<sup>\*5</sup>で行えるようにします。

判断できずに人による照合に回された証票もAIの学習材料となり、確信度合いを高め自動化率を向上することができます。このソフトウェアで利用している技術を日立グループの出納業務における請求書のデータ化・照合処理で試験運用した結果、約70%の承認自動化を実現しました(図2)。

\*5 Artificial Intelligence

## デジタル技術の活用で、さらなる生産性向上を支援

RPAは生産性向上やコスト削減、人手不足の解消など、企業にさまざまなメリットをもたらします。働き方改革をサポートする良きパートナーとして、従業員の満足度を高め、より多様な人材が働き続けられる魅力的な職場環境の整備にも貢献します。

これからも日立は、RPAの活用を自ら実践しながら技術とノウハウを蓄積し、お客さま向けのソリューションやサービスの品ぞろえを強化していきます。

また、AIなどを活用した技術開発を推進し、認識や判断など知的な処理を必要とする業務の自動化に対してもRPAの適用領域を広げていくことで、さらなる業務の効率向上と生産性向上に取り組んでいきます。