

## RPA活用 第二章

RPAの適用を拡大し、効果を上げるためには！

2020/03/24

 株式会社 日立システムズ

デジタルイゼーション推進統括本部 RPA推進センタ

玉井 学

## Contents

---

1. RPAとは
2. RPAはどのように使われているのか？
3. あなたの会社のRPA活用状況はどうですか？
4. まとめ

**「わたし定時に帰ります」**

**→「限られた時間で結果を出す」**

**「24時間働けますか？」**

**→「結果を出すまで頑張る」**

**働き方のルールが変わった！**

## 日本を取り巻く環境

先進7カ国で  
最も低い労働生産性

少子高齢化で  
労働力減少

競争の激化や  
変化への対応

「生産性向上」の取り組みが急務

解決策の一つとしてRPAが注目

# RPAは、魔法の杖？

## RPA (Robotic Process Automation)

### 「ロボティック・プロセス・オートメーション」

事業プロセス自動化技術の一種で、ソフトウェアロボット（ボット）または仮想的労働者[1]と呼ばれる概念に基づいている

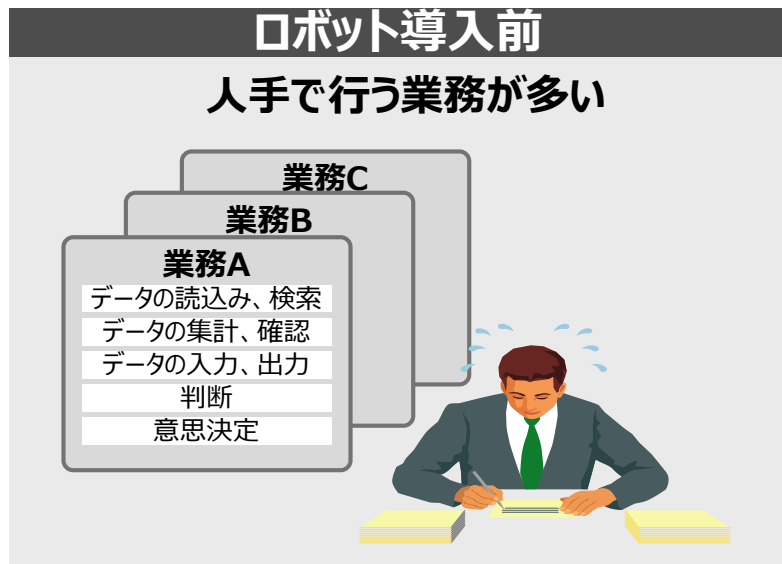
出典：「ロボティック・プロセス・オートメーション」『フリー百科事典 ウィキペディア日本語版』。  
2020年3月20日 21:00 UTC。  
<https://ja.wikipedia.org/wiki/ロボティック・プロセス・オートメーション>

※本資料では、仮想的労働者（Digital Labor）について、“ロボット”・“ソフトウェアロボット”という表現を用いております。

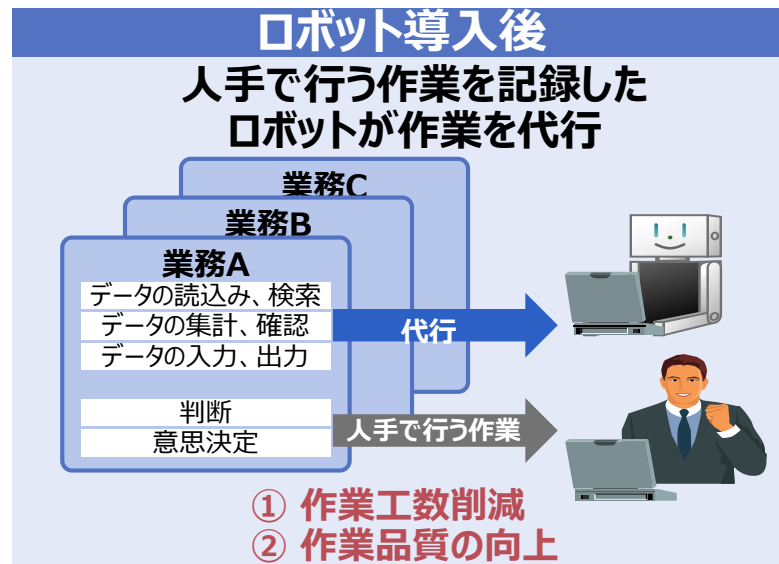


## 定型業務をロボットに代行させて自動化

定型業務自動化支援サービスは、RPAツールを使用し、**人手で行う作業を記録したソフトウェアロボット**に作業代行させ、**作業工数削減と作業品質の向上**を支援します。



3ステップで  
業務自動化



## ロボットの作成（ニュースリリース取得）

画面をご覧ください  
（RPAツールの画面）



## 当社の取り組み

オフィスの生産性向上を目的



2015年12月 業務提携



順次、「WinActor」、「UiPath」をはじめ、他のRPAツールも提供開始

### 当社での適応事例

当社では、次のようにRPA適用を行っております。

#### 適用対象

- ① 総務部門での適用(長時間労働対策業務)
- ② 調達部門の事例(他社品保守発注業務)
- ③ 営業バックオフィス\*1への適用(受注手配業務)

#### 効果見込み

##### 定型業務の自動化

- ▶ 50ロボットが稼働、3,600時間/月以上の工数削減

\*1 バックオフィス：組織において、事務・管理業務などを担当し、顧客に直接対応するフロントオフィスを支援する部門。

### ① 総務部門での適用(長時間労働対策業務)

画面をご覧ください  
(BIシステムの画面)

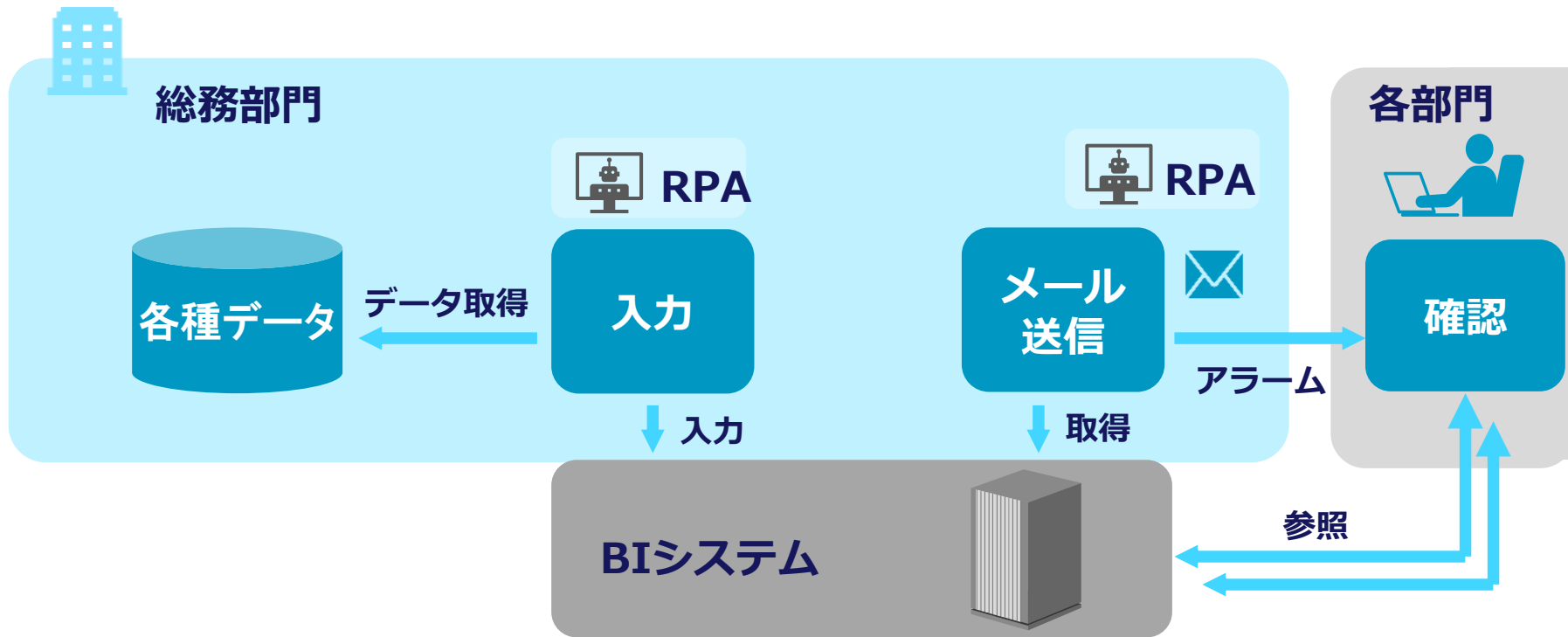
勤務登録状況

残業時間分布

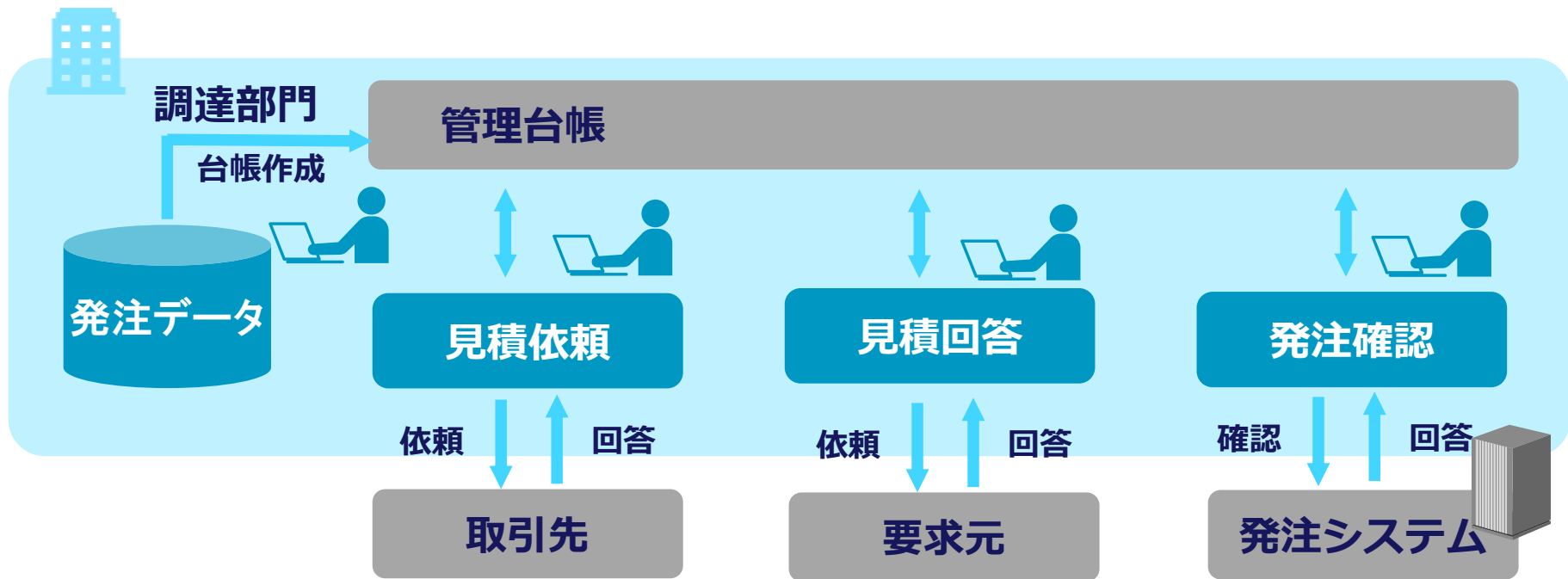
長時間労働アラーム

年休取得状況

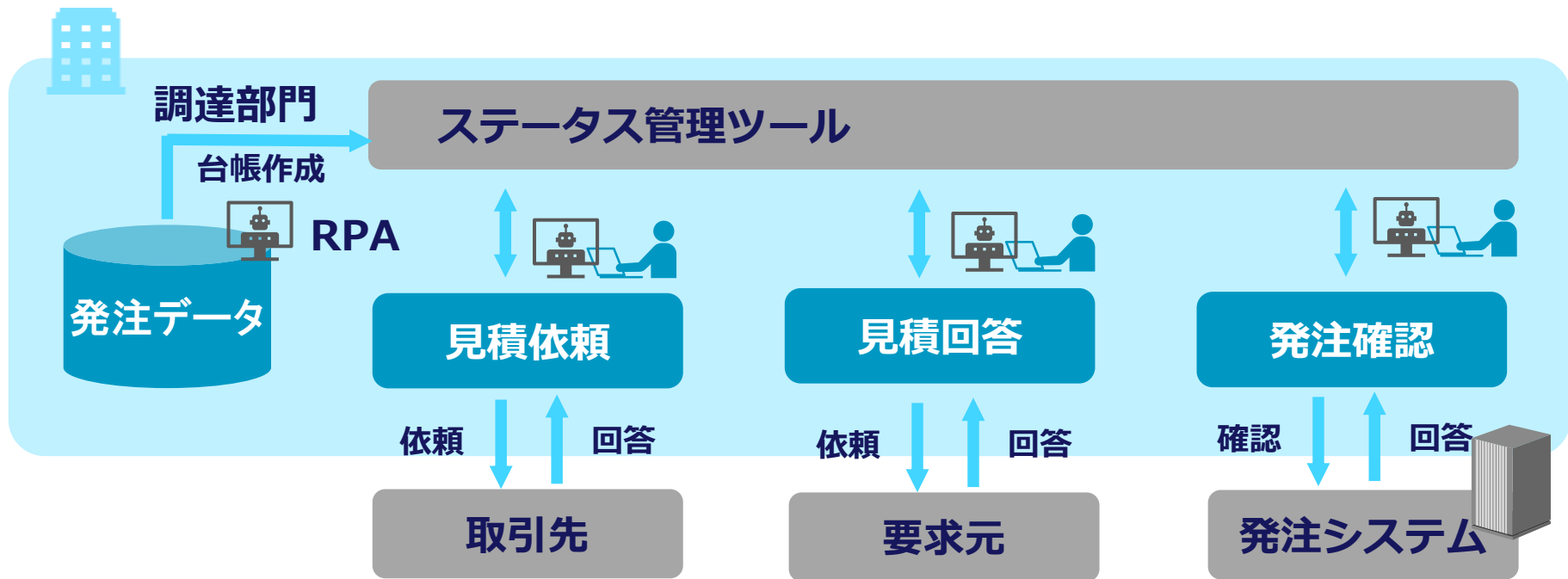
### ① 総務部門での適用(長時間労働対策業務)



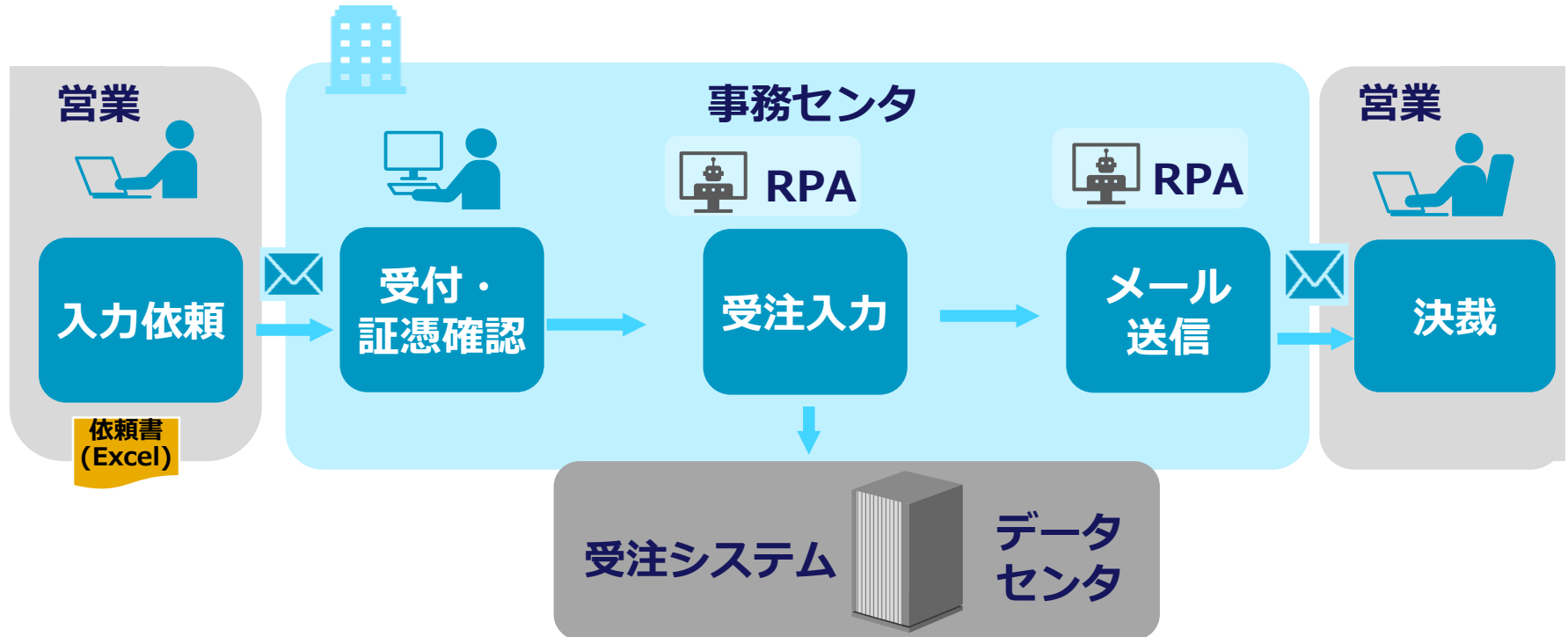
### ② 調達部門の事例（他社品保守発注業務）



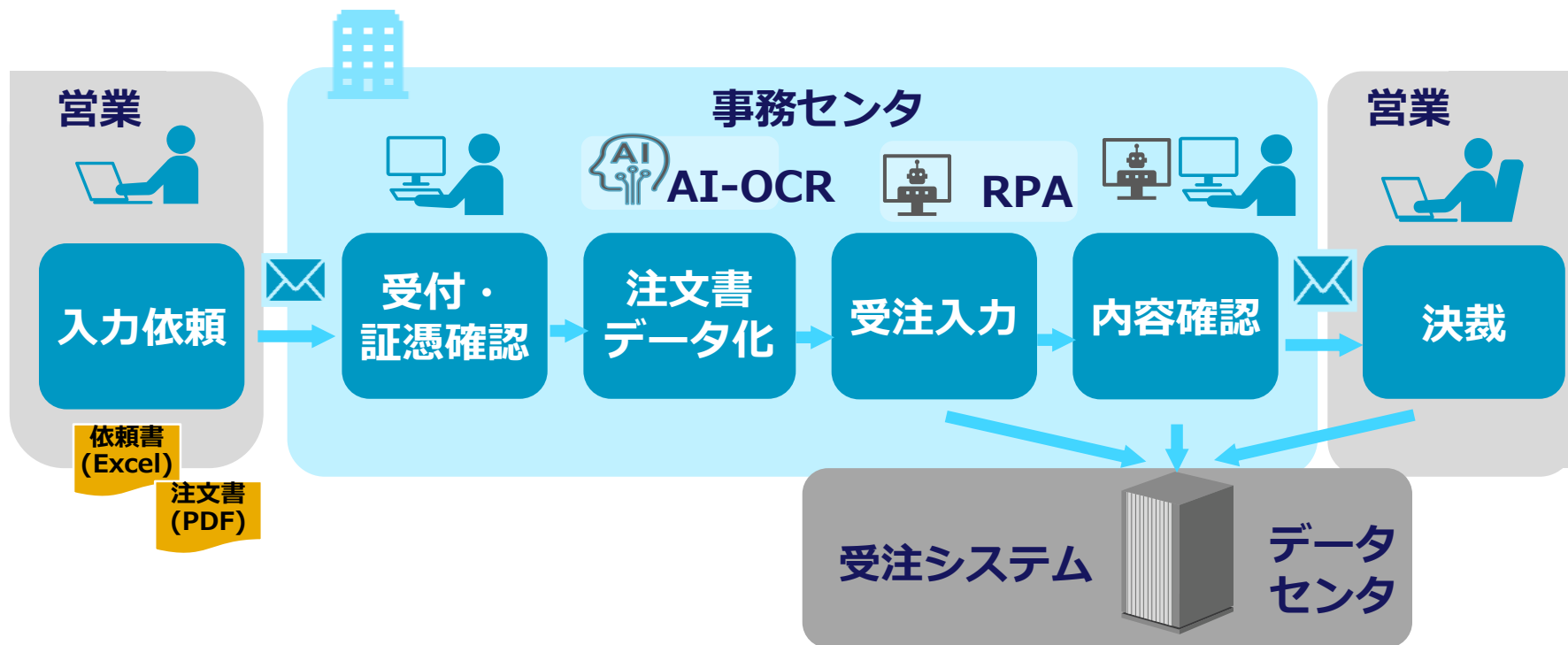
### ② 調達部門の事例（他社品保守発注業務）



### ③ 営業バックオフィスへの適用（受注手配業務）



### ③ 営業バックオフィスへの適用（受注手配業務）





## AI-OCR

画面をご覧ください  
(AI-OCRの画面)

## AI-OCR

画面をご覧ください  
(AI-OCRの画面)

### お客様への適用事例

### 定型業務自動化支援サービス（検証中も含む） 2019年6月時点

導入件数  
**200社**以上



#### 導入企業

No	ユーザー	主な活用用途	導入年度	No	ユーザー	主な活用用途	年度
1	弊社（BPO）	バックオフィス業務	平成28	17	N社（証券会社）	社内業務全般	平成28
2	弊社（スタッフ部門）	社内間接業務	平成28	18	H社（製造、研究部門）	新サービス企画	平成28
3	弊社（設計部門）	システム運用業務	平成28	19	N社（製造業）	社内業務全般	平成29
4	N社（IT、運用部門）	IT運用業務	平成28	20	Y社（IT、経理部門）	経理業務	平成29
5	M社（証券会社）	社内業務全般	平成29	21	H社（製造業）	S I 提案	平成29
6	H社（金融業）	情報収集、管理	平成29	22	S社（エネルギー）	社内業務全般	平成29
7	O社（IT/コンサル会社）	ECサイト運営	平成28	23	U社（人材派遣）	社内業務全般	平成29
8	H社（製造業）	社内業務全般	平成29	24	N社（流通）	社内業務全般	平成29
9	N社（製造業）	社内業務全般	平成29	25	K社（銀行）	社内業務全般	平成29
10	M社（受託運用）	BPO業務全般	平成28	26	M社（製造）	社内業務全般	平成29
11	H社（製造業）	調達業務	平成29	27	H社（製造）	社内業務全般	平成29
12	S社（製造業）	社内業務全般	平成29				
13	H社（製造業）	社内業務全般	平成29				
14	H社（人材派遣業）	社内業務全般	平成29				
15	H社（製造業）	経理・財務業	平成29				
16	S社（商社）	社内業務全般	平成29				

### 事例1 A社様 退職金ポイント 資料発送業務

Before

- ① 毎年、退職金ポイントを計算
- ② 外部の印刷業者に圧着はがきに印刷、圧着
- ③ 発送
- ④ 利用者が圧着はがきを開封、保管

After

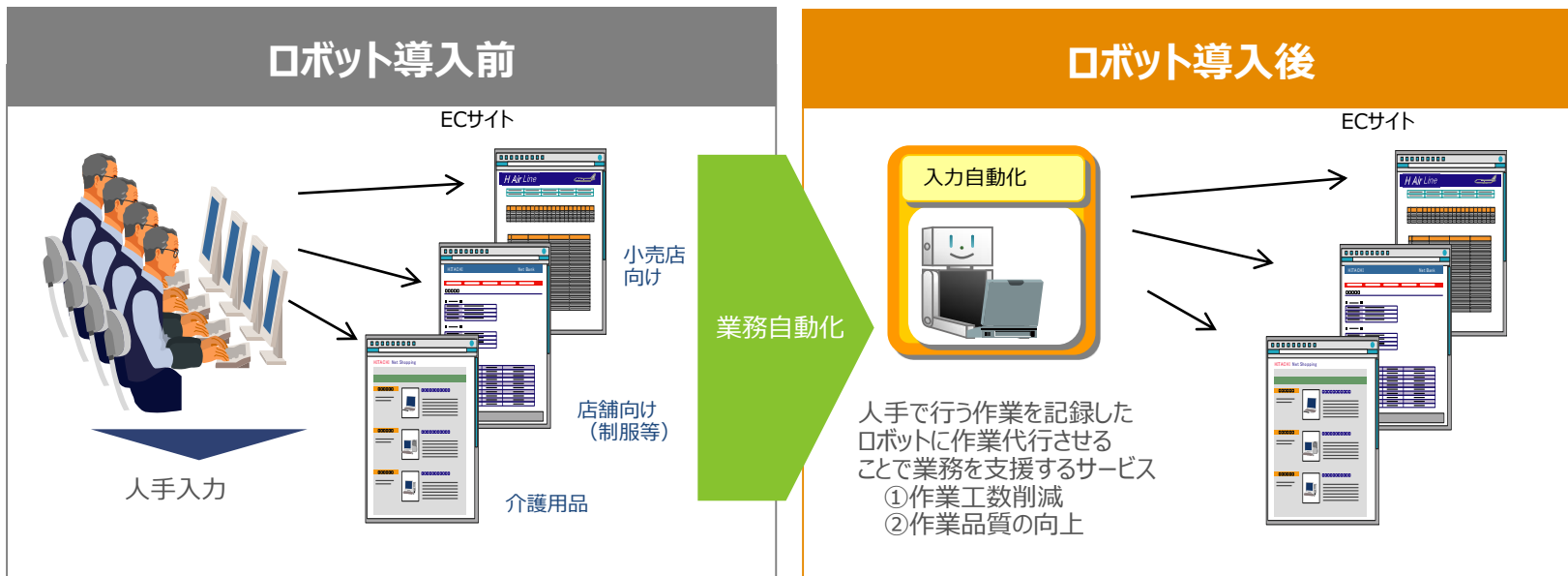
- ① 利用者がロボットを起動
- ② ロボットが所定の場所に退職金ポイントを保管
- ③ 利用者が閲覧

#### 導入効果

- ① 印刷、発送費用がなくなる
- ② 自分の必要な時に情報入手

# 事例2 アパレルB社様 ECサイト管理業務

## ECサイトに写真掲載されているかの確認作業



### 事例2 アパレルB社様 ECサイト管理業務

2016年12月

RPA導入検討開始

2017年1月

新組織「RPAソフト開発室」を設立

2017年  
1月～2月

ロボットプログラム開発に向けた教育を実施

2017年3月

初のロボットプログラムが完成

日立システムズのRPA専任技術者が教育・技術サポートを提供

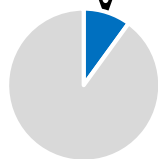
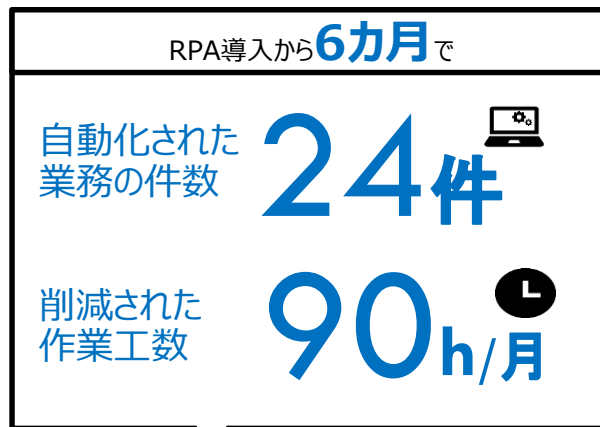
2017年4月

「定型業務自動化支援サービス」の正式導入が決定  
RPA導入による業務改革がスタート（人事部門・財務部門）

2017年10月

グループ傘下の事業会社への展開を検討

### 事例2 アパレルB社様 ECサイト管理業務



自動化可能な業務のうち  
**10%**を自動化

#### ロボットプログラムの作業内容と、削減された作業時間の概算

- 顧客からの入金照合および報告資料作成 **25時間**
- ECサイトの商品画像のリンク切れチェック **16時間**
- パート社員の管理資料4種類の作成 **8時間**
- 得意先の店舗別請求書明細の作成 **8時間**
- 得意先4社の売り掛け金消し込み処理 **7時間**
- 勤怠情報の未入力者チェック & 警告メールの送信 **4時間**
- 為替レートのチェック & 為替マスタへの反映 **4時間**
- 月次決算資料の作成 **4時間**

ほか

### 事例3 自治体様からの要望

自治体のお客さまからロボット化したいと要望を頂いた業務です。

- ・業者登録業務
- ・電子入札の入力業務
- ・証紙計算業務(各種証明書の発行手数料の入力)
- ・政治資金収支報告書公表
- ・マイナンバー補助金業務
- ・看護師就学貸付金業務
- ・民間医療機関向け補助金業務支援
- ・国からの問合せ照会業務支援
- ・統計データの特定項目の転記



### 事例3 自治体様からの要望

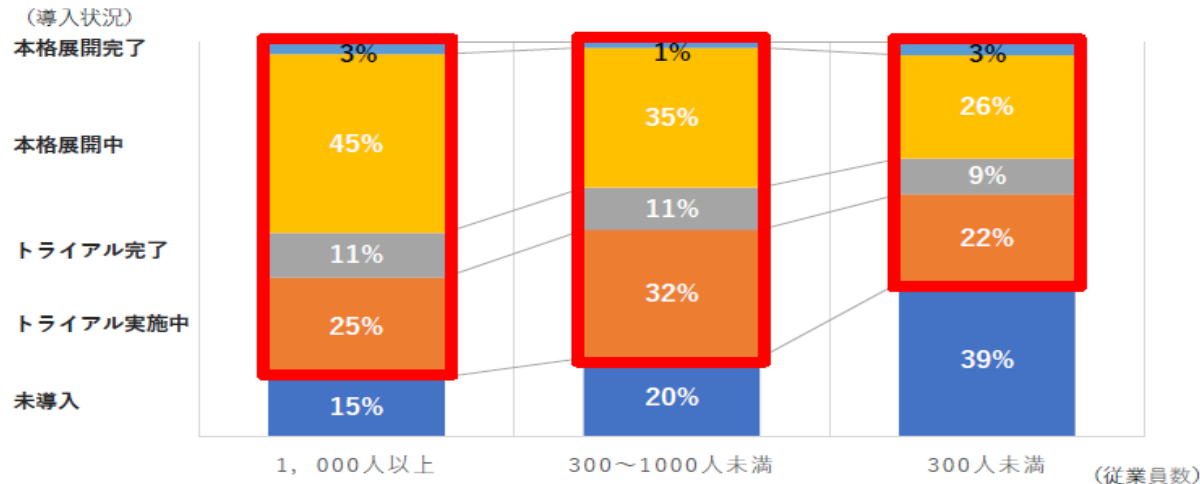
自治体のお客さまからロボット化したいと要望を頂いた業務です。

- ・後期高齢者医療還付処理(保険料を還付処理)
- ・通勤手当チェック
- ・定期代チェック
- ・勤怠チェック、定時退庁実施結果報告
- ・支払業務(自治体施設の光熱費等の支払)
- ・災害時での防災拠点への職員の参集名簿作成支援
- ・所有権移転データ入力業務
- ・町内会・自治会に対する支援業務

など

## RPAの導入状況

→RPAはほとんどの会社で導入済み！  
1,000名以上の企業の90%が何らかの形で導入済み



→本格導入完了はまだ少ない。

出典：「RPA市場レポート2018」株式会社セグメント（RPA BANK.com）、アビームコンサルティング株式会社

## RPAの導入状況

→RPAツールは導入したが、課題を抱えている

①業務部門/現場での適用が進まない

②適用拡大に伴う運用ルールがわからない

③RPAだけでは自動化が進まない

## RPAの導入状況

### ① 業務部門/現場での適用が進まない

- ・ RPAの導入・展開方法、業務の選定方法がわからない。  
→ 導入支援サービス、業務見える化
- ・ 業務部門でロボットを内製化したい。  
→ 内製化支援・キーパーソン支援、問い合わせ対応

## 業務可視化・分析サービス

### ① 現状の把握・調査

- 管理者とのディスカッション
  - ・ミーティング
  - ・ヒアリングシート
- 可視化対象の検討
  - ・対象方法
  - ・対象部署、対象業務
  - ・対象メンバー、期間 など
- 収集ツールの活用
  - ・環境設定（ツール、作業ラベル）
  - ・ログデータ収集（自動収集）

### ② 業務アセスメント

- システムなどの確認
  - ・環境確認
  - ・業務システム、各種ツール
  - ・マニュアル、帳票など
- 現場ヒアリング
  - ・現場担当者とのレビュー
- ドキュメントの作成
  - ・簡易業務フロー
  - ・改善ポイント資料

### ③ 改善方法のアドバイス

- 改善ポイントのご提示
  - ・業務改善・効率化案の提示
  - ・効果・費用の概算算出
- 改善施策、方針検討支援
  - ・業務効率化、自動化、BPO化など、対象プロセス選定
  - ・優先順位の策定
  - ・現行業務フロー見直し 等

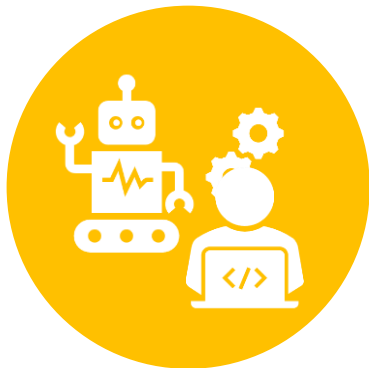
## 業務可視化・分析サービス

**画面をご覧ください**  
**(業務可視化・分析サービスの画面)**

## 内製化に向けたサポート

### ① サンプルロボ作成

お客様の業務から対象を選定し、サンプルロボットをお手本として作成



### ② キーパーソン研修

業務選定、業務フローの書き方、ロボの作成のプロセスなどをレクチャー



### ③ 問合せサポート

展開時の疑問などの問合せに、ご要望に応じた方法で対応



## 内製化に向けたサポート

# NEWS RELEASE



報道関係各位

2019年2月5日  
RPA テクノロジーズ株式会社  
株式会社日立システムズ

RPA テクノロジーズが日立システムズと協業  
中小企業向け RPA ソリューション「BizRobo! mini」の  
ヘルプデスクサービスを提供開始！



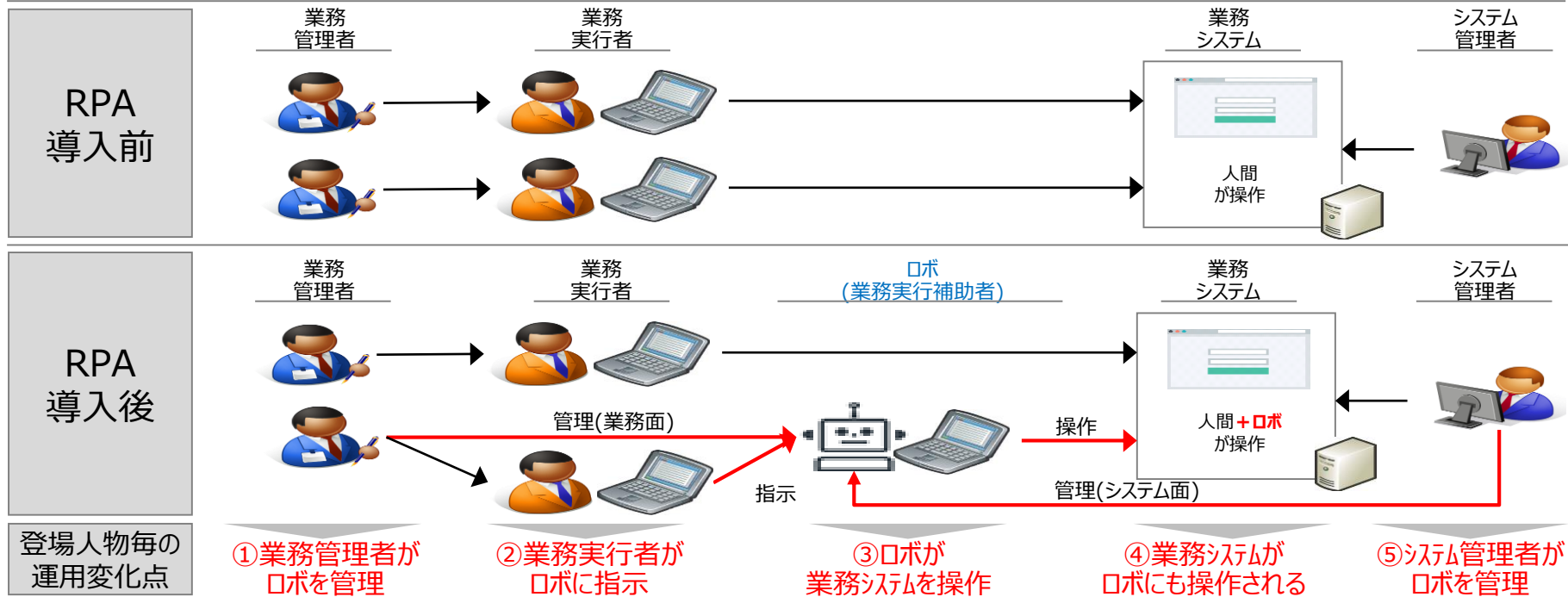
## RPAの導入状況

### ②適用拡大に伴う運用ルールがわからない

- RPAの運用ルールがわからない  
→運用ガイドライン作成支援
- 複数のRPAツールを一元的に管理したい  
→RPA管理ツール

### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

## 運用ガイドライン作成支援



登場人物毎の  
運用変化点

## 運用ガイドライン作成支援

### 策定が必要となるルール項目（一部抜粋版）

		ロボ企画フェーズ	ロボ開発・リリースフェーズ	ロボ運用フェーズ
ルールが必要となる運用	①業務管理者が ロボを管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RPA化候補業務のリストアップ</li> <li>✓ RPA化対象業務の選定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ リリース管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ロボ台帳管理</li> <li>✓ ロボスケジュール管理</li> </ul>
	②業務実行者が ロボに指示	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 業務設計情報管理</li> <li>✓ ロボ設計情報管理</li> <li>✓ ロボコーディングルール (命名規則等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 証跡管理 - ロボの実行指示履歴等 (監査目的)</li> </ul>
	③ロボが 業務システムを操作	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ アカウント・パスワード管理 (アカウント発行単位ルールも含む)</li> </ul>
	④業務システムが ロボにも操作される	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ロボが使用するシステムの変更管理、システム性能管理</li> </ul>
	⑤システム管理者が ロボを管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 監視</li> <li>✓ バックアップ・リストア</li> <li>✓ セキュリティ管理</li> </ul>

### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

## RPA管理ツール（業務システムも含めて運用一元化）

### JP1/AJS3 - Manager

表示日: 2019/2/1  
基準時刻: 00:00

- Bot0300\_ロ口月次処理
- 申 月次データ受信011
- 申 月次データ受信012
- 申 月次データ受信013
- 申 月次データ編集
- 申 月次データ集計
- 申 月次報告資料作成
- 申 月次データ展開

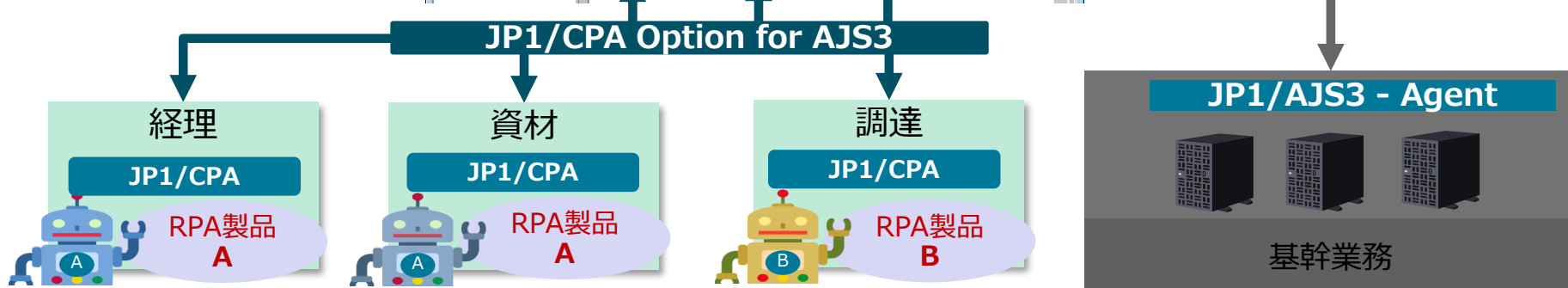
ユニット名: 月次データ編集  
開始日時: 2018/11/09 18:52:18

AJSROOT1:/店舗業務統合/受注管理(毎営業日) - ジョブ  
ファイル 編集 操作 表示 オプション ヘルプ

- 申 受注管理(毎営業日)
- 申 仙台営業所
- 申 水戸営業所
- 申 高崎営業所
- 申 札幌営業所
- 申 東京営業所

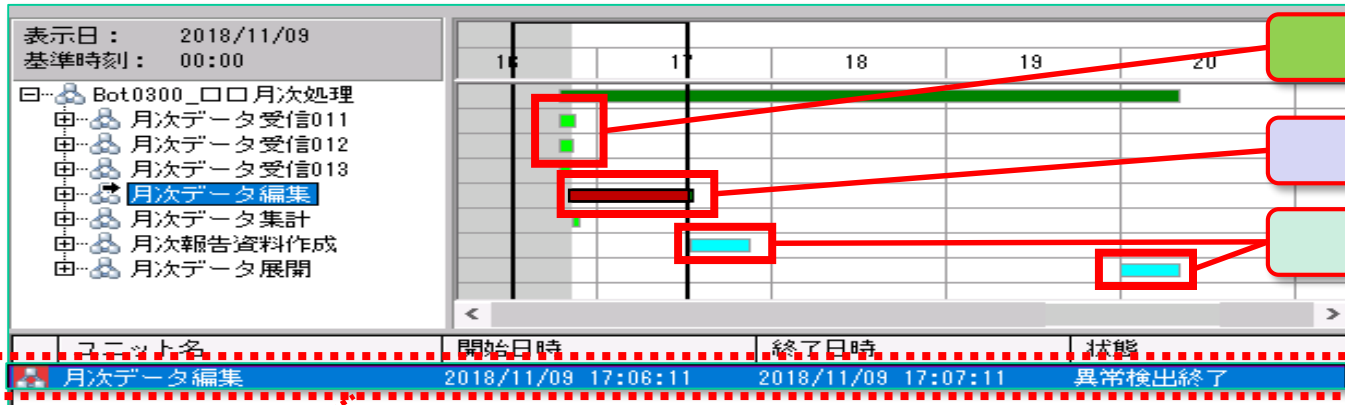
ジョブネット: /東京営業所

運用を一元化することで、運用業務全体の効率を向上。



### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

## RPA管理ツール（ロボットの稼働確認）



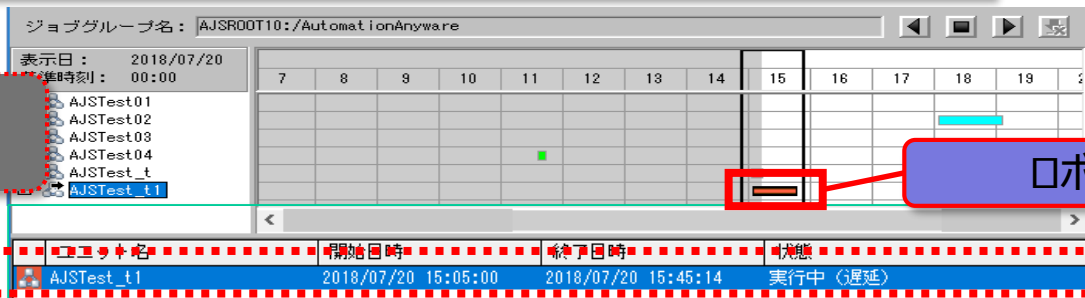
ロボット 正常終了

ロボット 異常終了

ロボット 実行予定

デリースケジュール表示例

詳細な状況も  
表示



ロボット 終了遅延

## RPAの導入状況

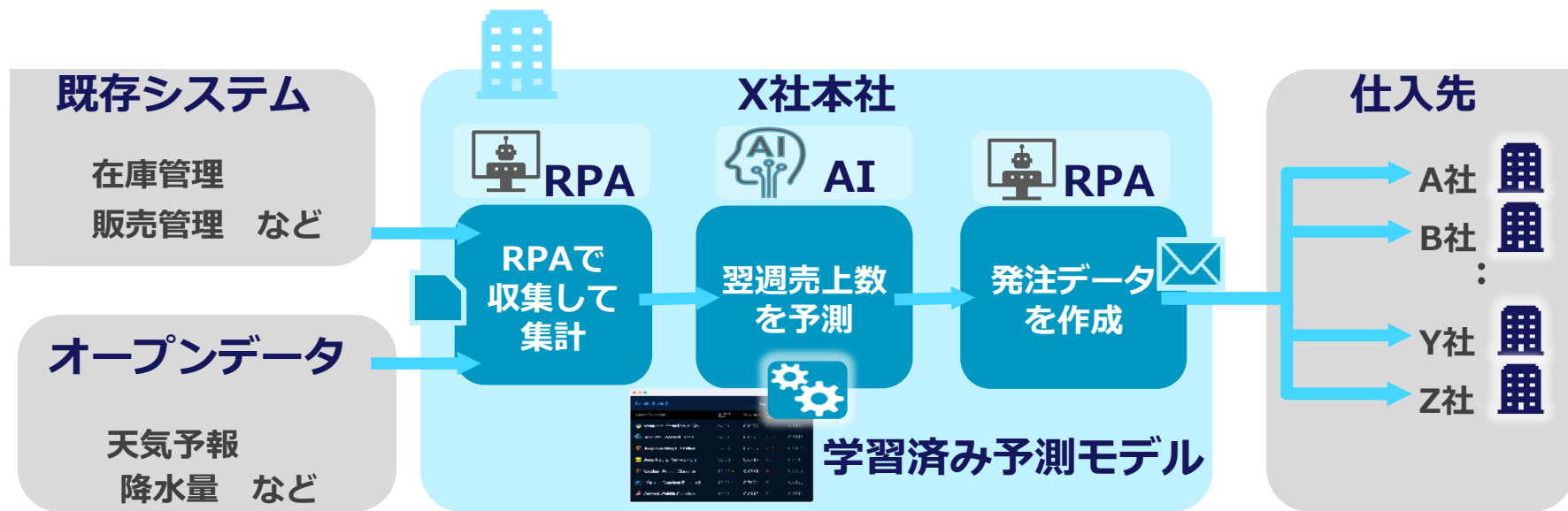
### ③ RPAだけでは自動化が進まない

- ・ RPAは、経験に基づく判断ができない  
→ AIとの連携
- ・ 紙が多くデジタル化されていないためRPA適用が難しい  
→ 紙帳票の電子化（AI-OCR）

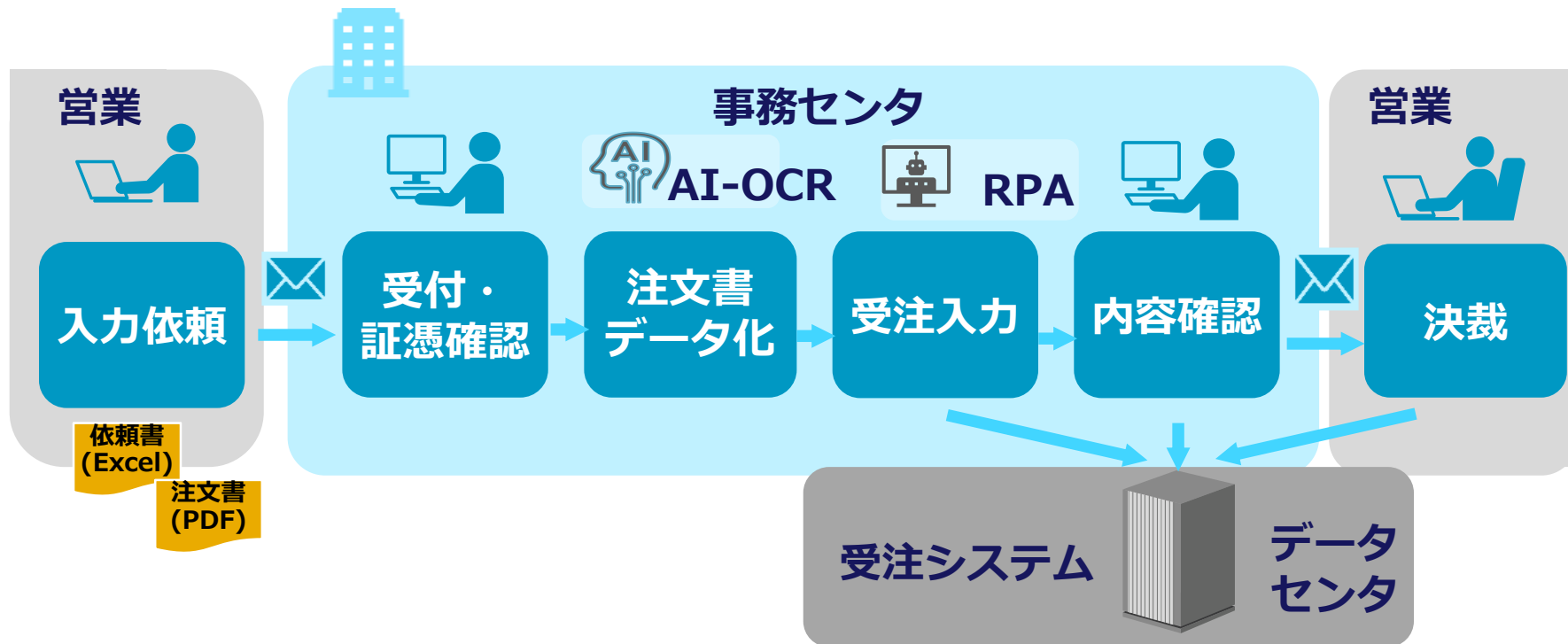
**RPA以外のITと組み合わせることで自動化範囲を拡大**

### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

## AIとの連携 - 流通業への適用イメージ -



## AIとの連携 - バックオフィスの適用事例 -





### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

## 表計算業務の対応

RPA が得意なエリア

PCを利用した作業



他社システム  
の操作



Web情報の取得



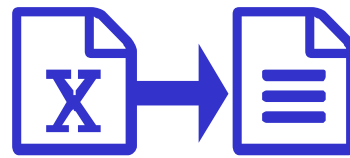
状況監視



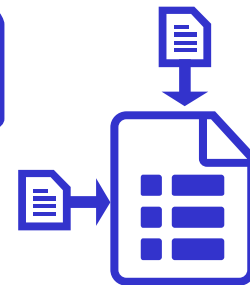
データ連携

xoBlos が得意なエリア

複雑な表計算のデータ処理



対象データの変換



クロス集計

### 3. あなたの会社のRPA活用状況はどうか？

人にも専門家が  
いるように  
RPAにも  
専門家が



### RPA導入のメリット

- ①人の代りに業務を行うことができる  
→人手不足対策、属人化対策
- ②人よりも早く、大量の入出力などのPC操作を行うことができる  
→今やっている業務をよりはやくできる  
→いままで人手ではできなかったことができる
- ③教えられたことを正確に実施することができる。  
→コンプライアンス等の理由で確実にやらなければいけないこと
- ④業務の見える化  
→業務をフローなどで表すことができる

### RPA導入時の懸念事項

- ① RPA導入自体が目的になっている
  - ・RPA導入の本来の目的、KPI、推進体制を明確にする。
- ② RPAツール選定がうまくいかない
  - ・十分検討せず導入し失敗、逆に、RPA導入ツールの比較に終始。
- ③ RPAを導入したが運用・メンテナンスが回らない
  - ・事前に運用、保守体制、内部統制・セキュリティなどを考えて導入する。
- ④ 業務手順の改善・見直しが先でないか？
- ⑤ リソースの確保：自社人的リソース（自立・自走）及び外部パートナーの活用

### RPA導入時に事前に検討しておくこと

- ①プロジェクト全体像：プロジェクトの目的、KPI、推進体制
- ②ロボット開発ルールの策定：
  - ・開発プロセス、開発体制、開発方法、設計書、ドキュメント、内製化の検討
- ③ロボット利用ルールの策定：利用部門の体制、利用部門の関わり方など
- ④想定リスクと対策：想定リスクを洗い出しIT部門、リスク管理部門などと連携
- ⑤現行社内ルール、システムとの調整：
  - ・セキュリティルール、内部統制制度、既存システム運用ルールとの調整

**RPAは、魔法の杖？**

**魔法の杖ではないけど**

**チヨットした差をうむ！**

**HITACHI**  
**Inspire the Next**