

# 働き方改革の決め手！

## AI+API+BPM+RPA で業務パフォーマンス改革

### ～業務オペレーションのオートメーション～

BPM (Business Process Management) の先進事例、技術を紹介する第 13 回「BPM フォーラム 2018」が、2018 年 11 月 7 日(水)に、東京千代田区丸の内JP タワーホール&カンファレンスで、開催されました。この中で、日本アイ・ビー・エム㈱から、「働き方改革」の決め手となる業務改革のあり方と銀行・通信業界での先進事例について、講演がありました。



日本アイ・ビー・エム株式会社  
クラウド・ソフトウェア事業部  
シニア・コンサルティング・IT スペシャリスト  
中村 航一 氏

#### ● 働き方改革の決め手

本日は、以下の 3 つのポイントから働き方改革の決め手をお話します。

ポイント 1. 効率化の秘訣：RPA

ポイント 2. 改革への戦略：オートメーション戦略

ポイント 3. 未来への展望：AI+API+BPM+RPA で

業務パフォーマンス改革

#### ● 効率化の秘訣：RPA

まず、効率化の秘訣として、今、注目度 No1 である RPA の背景と導入成功のための「虎の巻」についてお話します。

われわれのビジネス環境は、ありとあらゆるデータがデジタル化され、グローバルで複雑に絡み合ったビジネスが展開されています。また、働き方改革が唱えられ、生産性向上が要求されている一方、増え続けるデジタルデータの処理能力は不足がちです。すなわち、増え続ける業務を、減り続けるワーカーで処理していくことが非常に大きな課題になっています。

労働人口が減ることで業務実行者が減少し、ワークロードの省力化が必要になります。また、開発者も減少する中で、開発の省力化が重要になり、業務部門が主体的に動ける枠組みづくりや現行の IT 資産をそのまま利用できる仕組みが要求されます。これら両方の要求をカバーできるものとして、RPA (Robotic Process Automation) が非常に注目されているのです。

RPA は自動化により作業のスピード化、人的ミスの削減、人員最適化を実現する比較的導入しやすいソリューションですが、安易に入れてしまうと落とし穴があるので注意が必要です。

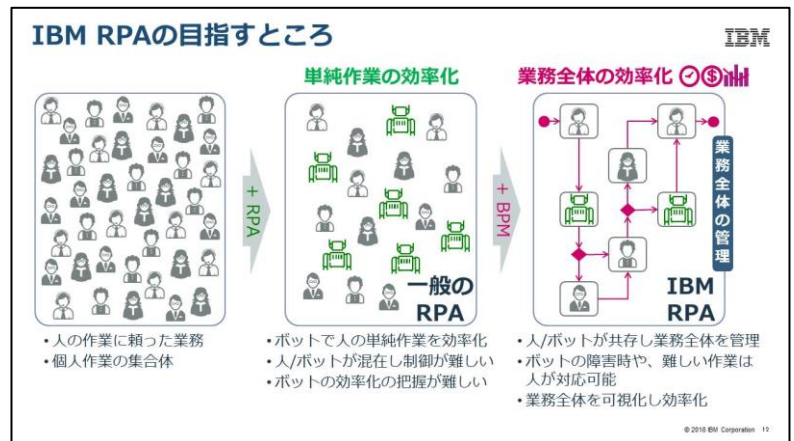
代表的な落とし穴の一つが、「野良ロボ」の繁殖です。野良ロボとは、企業で管理されていない RPA ロボットのことで、企業の大事な情報資産に不自然な負荷、機密情報への不正アクセスなど、大きなリスクが発生します。もう一つの落とし穴として、思ったほど導入効果が出ないというお話も良く聞きます。

そこで、落とし穴を避けてプロジェクトを成功させるための「虎の巻」を考えてみました。

その 1 は「ロボも従業員として扱うべし」です。従業員に採用

基準があるように、ロボに任せる作業の決定基準をガイドラインとしてまとめて徹底することが重要です。

その 2 は「ロボの勤怠管理を怠るな」です。どこでどのような



実行を行っているか、どのようなスケジュールで動いているかを管理できる状態が重要になります。

その 3 は、「属“ロボ”性を排除せよ」です。一つのロボにありとあらゆるロジックを詰め込むと、メンテナンスや変更の作業が大変になるので、できるだけシンプルで細かいロボットに分割し、それを組み合わせることをお勧めします。

その 4 は「木を見て森を見ず」になるべからずです。全体的な効率化を考えるため、業務全体を俯瞰してみる（業務モデリング）は非常に重要なポイントです。

その 5 は「継続的に業務を見つめ直す活動と心得えよ」です。RPA 単体で考えるのではなく、BPM (Business Process Management) のような、業務を改革する考え方と一緒に考えることが重要になります。

これらのポイントを踏まえ、IBMでは、成功のためのツールとし、IBM Blueworks Live という業務全体を俯瞰、整理し、どこにロボットをはめ込むことが効率的か、ロボットの適用範囲をあぶり出すツールを提供しており、非常に高い評価を得ています。ブラウザさえあれば場所を選ばずに様々なユーザーが協働しながら業務を整理できる、非常に使い勝手の良いツールです。

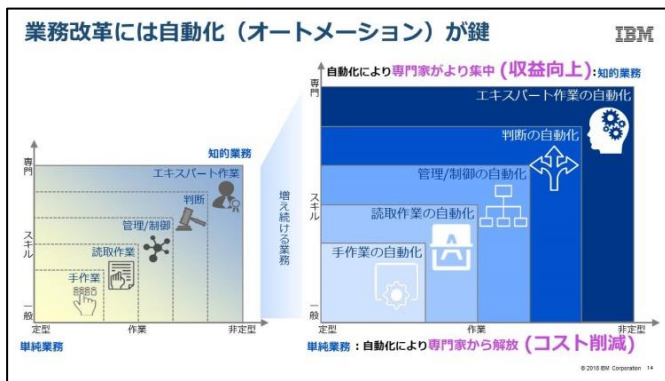
RPA ツールは、IBM RPA with Automation Anywhere というサー

バー型のもので、グローバルでナンバーワン評価を頂いている Automation Anywhere 社の製品を組み込んでいます。特徴は、RPA と BPM の機能を組み合わせることで、業務全体の管理や可視化、分析を行い改善する機能を提供している点です。

RPA 単独では部分的な手作業の効率化が図れますが、人の作業が偏り、待ち時間が増えることもあります。RPA に BPM を組み合わせることで、人とロボをうまく共存させ、業務全体を効率化することができるようになります。

### ● 改革への戦略：オートメーション戦略

さらに生産性を上げるためには、効率化だけでなく、デジタルトランスフォーメーションを推し進めた業務改革が重要になります。



冒頭に申し上げたように、業務が増え続け、ワーカーが減り続けると、本来人がすべき高価値な業務に費やす時間がどんどん削られていきます。こうした問題に対処する鍵となるのが自動化（オートメーション）です。

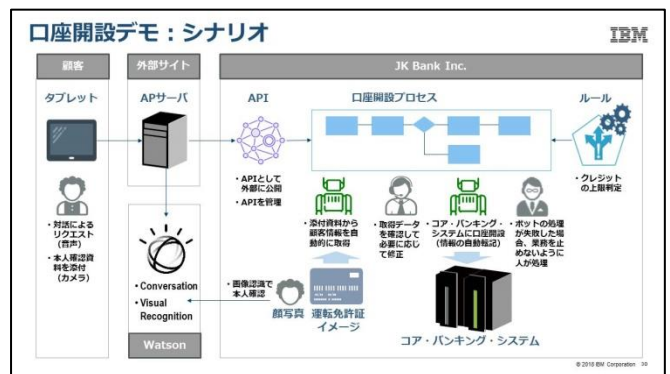
そこで、それぞれのタイプの業務・作業に関して、それぞれ自動化を推し進めていくことによってデジタルトランスフォーメーションを促し、業務の改革を実現できると考えています。それによって自動化が進めば、単純業務は専門家から解放され、コスト削減につながり、余剰人員、余剰ワークロードを知的業務に振り替えることで、収益向上につながると考えています。自動化に必要なケイパビリティとしては、手作業に関してはタスクと呼ばれる RPA が関連しますし、読み取り作業の自動化にはキャプチャー、管理・制御の自動化にはワークフロー、判断の自動化にはルールをベースにした意思決定、エキスパート作業の自動化には、エキスパートが判断する重要な情報を管理するコンテンツが求められます。

これらを単体で使うのではなく、より生産性を上げるために、デジタル・ビジネス・オートメーションという形でこれらの機能を組み合わせ提供することが、われわれ IBM が考えているオートメーション戦略です。これらの機能を全て含んで提供されるプラットフォームが IBM Automation です。さらに IBM が持っているその他のケイパビリティ、例えば Watson やクラウド、アナリティクス

といった機能と連携することで、パフォーマンス向上をより早めることができると考えています。われわれが目指しているのは、人間の作業を補完してこれらの機能がばらばらでなく、連動し制御して適材適所で中枢神経として働く真の「デジタル・レイバー」の実現です。

### ● 未来への展望：AI+API+BPM+RPAで業務パフォーマンス改革

ある老舗の銀行では、金融環境の変化や高コスト体質といった問題に対処するために、今までアプローチできていなかった若者をターゲットに、携帯端末からすぐに口座開設できるサービスを提供しました。しかし、このままでは、爆発的な数のリクエストが入り、今までどおり人手で回していたのではバックログがたまって口座開設に時間がかかり、お客さまの満足度は低下してしまいます。



そこで、口座開設の流れを Blueworks Live で整理し、RPAを使って手作業をできるだけ自動化しました。しかし、紙の読み取りがボトルネックになることから、入ってきた書類を OCR 処理し書類に含まれる写真を本人確認のために AI で照合する処理をプラットフォームに組み込みました。

効率化の実現には、業務を見つめ直す活動を継続することが大切です。そしてそのためには有用なツールを使うことが重要になってきます。今日は、弊社のオートメーション製品を活用して、真のデジタル・レイバーを実現する銀行のユースケースをご紹介します。

皆さまの業務においても同様のことが実現できると思います。ぜひ皆さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートしたいと考えています。

**【お問い合わせ先】**

日本アイ・ビー・エム株式会社  
 連絡先：ibm.biz/automation (メールフォーム、チャットをご利用ください)  
 IBM アクセスセンター：0120-550-210