

働き方改革の秘訣！ 『人とロボの協働』

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、(株)クエストラから、働き方改革推進に不可欠な人とロボの協働について講演がありました。



株式会社クエストラ
CMO 営業部長
矢作 基 氏

● ロボが果たすのは一つの「工程」

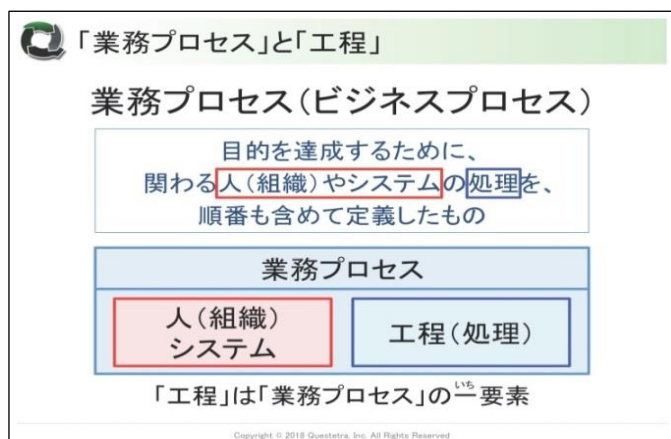
我々が営業先に行くと、RPAに取り組んだものの色々と不満があると相談を受けることがよくあります。その内容は、ロボがやって来て、かえって仕事が増えた気がする、ロボと仕事の受け渡しの手間が大きくて大変、チーム全体での効果がよく分からない、業務ルールが変わったらロボが動かなくなった、といったものです。これらの不満を解消するには、人とロボが仲良く協調することが必要です。つまり、ロボはチームの一員であることを意識して取り組むことが第一歩です。

そもそもRPAとは、主にソフトウェアロボにより、データの入力・収集・加工などの処理を自動化することです。ロボが処理するのは一つの「工程」であり、その前後には多くの「人」と「工程」が存在していることをきちんと意識しなければなりません。そのためには、計画段階でも仕事の運用段階でも、業務プロセス全体の視点を持ってRPAに取り組むことが重要です。

● 「工程」は業務プロセスの一要素

業務プロセス(ビジネスプロセス)とは、目的を達成するために、関わる人(組織)やシステムの処理(工程)を、順番も含めて定義したものです。この中で「関わる人やシステム」と「処理」が重要な要素になります。ですから、「工程」は業務プロセスの一要素であると認識していただければと思います。

業務プロセスに着目した改善活動を行う目的は、収益、顧客満足度、働く人の満足度を最大化することです。改善活動の視



点としてルールと

遂行状況と実績の

三つがあって、それらを可視化する活動がBPMにつながっていきます。

まずは、みんなが普段進めている仕事について、どう進めるべきなのか、誰がどんな役割を持って何をするのかというルールの部分をきっちりモデリングします。業務マニュアルを作成したり、業務フロー図を書いたり、方法は色々あると思います。次に、ルールで定めた通りに業務が遂行されているかどうかを見える化します。そして、仕事が全部終わって振り返ったときに、例えば問い合わせ対応を何件処理したのか、エスカレーションしたのはそのうち何件かといったことをきちんと見えるようにします。単にデータを記録・集計しただけでは可視化とはいえず、チームのメンバーや関係者の間で共有して初めて可視化できていると言えます。BPMシステムは、これら三つの視点に対応する機能を備えています。

私どもの製品であるQuestetra BPM Suiteは、小さな階段を上っていくような感じでBPMに取り組むことができます。クラウドサービスで提供しているため、申し込み後すぐに使用でき、セットアップ不要で、大きな初期投資を必要とせず、すぐにBPM活動に着手していただけます。

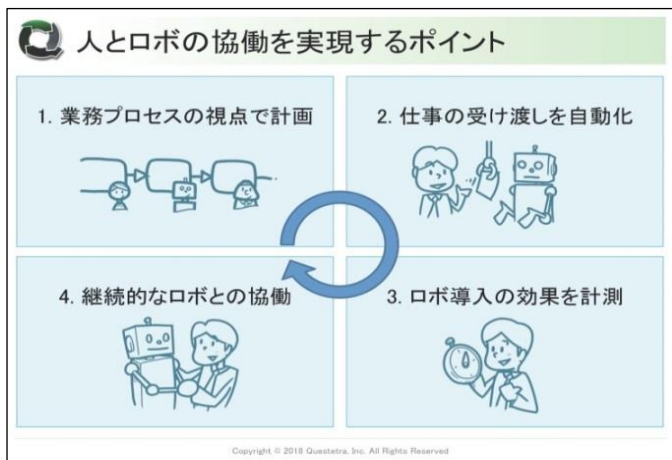
● BPMで実現する人とロボとの協働

人とロボの協働を実現するポイントは、1.業務プロセスの視点で計画すること、2.仕事の受け渡しを自動化すること、3.ロボ導入の効果を計測すること、4.継続的なロボとの協働の4点ありますが、これをPDCA的にこのサイクルを回して行くことで人とロボの協働が実現出来るのではと思います。

1.業務プロセスの視点で計画する

まず、業務フロー図を作成してロボの影響を予測します。ロボが来たら負荷が色々増えるのは、工程にしか着目してないからです。それをあらかじめ業務プロセス全体で見た上で、フロー図で業務を整理すれば、どこで問題が出そうかが分かります。具体的な手順は4段階あって、①業務プロセス全体の視点で、役割や工程を設計し、②業務フロー図(業務プロセス図)を作成する、③自動化する(ロボに任せる)工程を決める、

④自動化する工程の前後の対応方法を決めるというステップで人とロボの協働を実現するのです。



2.仕事の受け渡しを自動化する

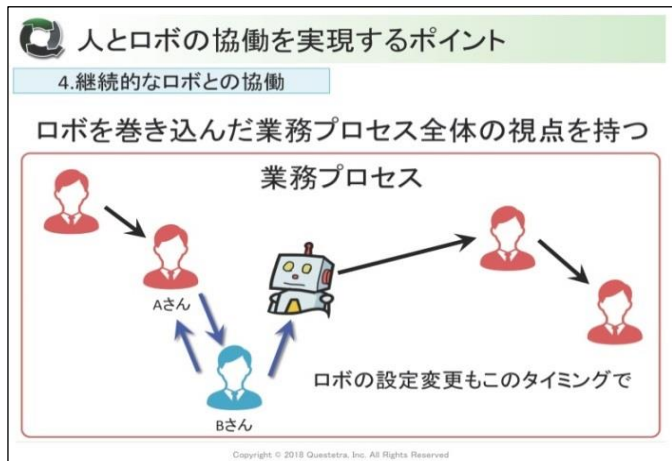
元々の課題として、人とロボの間で仕事を受け渡すには手間が掛かるのです。ロボではなく人間同士なら少々乱暴なデータの投げ方をしても問題なかったのですが、ロボの場合はそうはいきません。そこで、手間が増える部分を電子的につないで自動化できるようにします。クエストetraでは、RPA テクノロジー社とロボを起動する部品を共同開発しており、これを組み込むことで実現できます。

3.ロボ導入の効果を計測する

ロボ導入前の作業時間よりも、ロボ導入後の作業時間の方が短くなればいいわけですが、ここでは業務の開始から終了までの時間がどれだけかかったかということになります。ここがはっきりすると、ロボ導入の効果があったのかなかったのかが見えてきます。

4.継続的なロボとの協働

例えば RPA を導入している状態で、チームのマネージャーが A



さんの仕事の後を B さんにチェックしてもらった方がいいと提案し、実際そうなったとすると、業務ルールの変更が発生することになります。それで、A さんも B さんも仕事を見直すこと

になるのですが、工程だけに着目していると、B さんチェックが行われず、B さんチェックの後にロボに指示が届かない、B さんチェックの後にロボへの指示が不適切でロボが動かないといった不具合が生じます。

B さんチェックを入れた後の仕事の流し方にはいくつも選択肢が生じます。その流し方を BPMS 上で設定すると共にロボへの受け渡しの再設定をこのタイミングできちんとしておきます。このような活動を継続することで、ロボとの付き合いもうまくなります。

● まとめ（ロボでも人でも）

ここまで述べてきた話は、ロボがやって来たときに限った話ではなく、人の場合でも同じではないでしょうか？ロボがやって来て、色々手間が増えたり、負担が増えたりという問題は当然あるのですが、それは新社会人がやって来たときも同じだと思うのです。昨日まで学生をしていた人が来て、手間が増えたり、他の人の負担が増えたりすると思います。また、異文化の人や日本語が話せない人が来るかもしれません。そういうときも手間や負担が増えるのは一緒だと思います。同じ社内で隣の部署のベテランが異動してきた場合も同様でしょう。



業務プロセス全体の視点を持って RPA に取り組むことが最も大事だという話を最初にして、そのために BPM に取り組もうという話をしましたが、実際のところ、ロボがいようがいまいが、人だけのチームでもこうした活動ができることが、とても理想的だと思っています。

ロボだけではなく、常に業務プロセス全体の視点を持って取り組むことが業務効率化や楽しく仕事を出来ることに繋がるのです。

【お問い合わせ先】

株式会社クエストetra

〒604-0835 京都市中京区 御池通間之町東入高宮町 206 御池ビル 4 階

T E L : (075) 205-5007

U R L : <https://questetra.com/>