

### <講演要旨>

本日の講演は、東京と繋がっております。こちらの会場と玉川の NEC 事業場を Zoom というクラウド上のオンラインミーティングソリューションでつないでいます。RPA のツール説明については東京から説明させていただきます。

#### ○働き方改革の背景とこれから

現在、RPA が普及してきているのは、働き方改革が求められているという背景があります。約 7 割の企業で、働き方改革の何らかの取り組みをしているという調査結果が出ています。なぜかという、人手不足また労働力の確保に対する企業の警戒感から働き方改革が必要になってくるからです。

背景として大きな動きが 3 つあると考えています。1 つは労働力不足。日本の人口は減少の一途を辿っています。2 つ目は、それに伴う国の動き。そして最後に、価値観の変化があげられます。

まずは労働力人口の減少についてです。生産年齢人口（15 歳～64 歳）が労働力の中心となりますが、1990 年代の後半からどんどん減少しています。これからも減少していく予測のなかで、ますます人手不足が顕著になってきています。そうすると、今までは企業が人を選んでいった時代が、人に選ばれる企業にならなければいけない、優秀な人材を確保するためにはそれが必要になります。2019 年 4 月から働き方改革関連法が制定され、残業時間の抑制や上限規制を守らなければ罰則が付きます。また有給休暇取得を義務化する法律も導入されました。

これからの世代の価値観ですが、ワークライフバランスという言葉が示しているように仕事以外の場所での能力発揮や、仕事と生活を共存させる働き方が求められてきています。今は、積極的に育児を負擔する男性も増えていきますし、仕事一辺倒ではなく生活を重要視しているということがあります。大学生の就職意識調査では、「就職観」の設問に対しては、「個人の生活と仕事を両立させたい」という結果が非常に増加しています。したがって、今後就職する若者たちが会社に求めるものは、ワークライフバランスが保てるかという部分が重要となります。

このような環境で働き方改革においては、人材の確保は、「量」「質」の両面から取り組むべきだと思っています。多様化する人材に対応し、労働量の不足を補うためには、例えば育児や介護などの時間制約があっても、優秀なら働いてもらう、今まで働けなかった環境であっても、ワークライフバランスを保つことによって、働ける環境を作っていくべきです。もう 1 つは、労働生産性です。いかに効率よく生産性高く働くかということです。それには、付加価値を満たす仕事を増やすことが必要となってきます。

#### ○NEC が取り組む働き方改革

NECは社会価値創造をテーマにソリューションを提供しています。7つのテーマがあり、その中の1つが「ワークスタイル」つまり働き方改革です。社員の平均年齢が43歳で、40歳以上が全社員の7割を占めている中、多様な人材を確保し、効率よく生産性高く働くことが求められています。これまでも、いろいろな取り組みはしていますが、更に進める必要があります。在宅勤務や裁量労働制度などの人事制度を整え、ICTの環境では、シンククライアントやモバイルワークの環境を整備しています。しかし、在宅勤務を筆頭に使われていない制度も多く、活用されていませんでした。それを改革するため2017年から全社をあげて意識改革を行いました。専門組織を立ち上げ、トップからのコミットメント、業務プロセス改革やインフラ整備、この3要素を強力に進めています

NECの働き方改革の全体像は、まず生産性の向上、それにより新たな時間を生み出し、自己実現やイノベーションの創出を生み出そうというものです。そのため、ICTを活用した施策を6つ決めています。その中に、RPAを使った業務効率化があります。6つのテーマから、社内実践でのノウハウをもとにソリューション提供しています。

#### ○RPAとは？

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）は、PC上での提携業務をソフトウェアロボットが代行し実行するツールです。自動的に処理されるので、業務を効率化し、品質を向上させることができます。

RPAは現在急速に普及しており、2017年は実績が予測値の1.75倍になりました。これからも急速に普及していくとみられ、2021年の予測は、予測値を4倍以上上方修正しました。

RPAは、定型業務を自動化するもので、指示通りの動きをします。逆に指示がなかったり、あいまいな指示では動かず、指示を論理的に定義する必要があります。

RPA導入の一番の理由は労働時間短縮です。かなりの企業ですでに業務効率化が進められていますが、PC上での事務作業は人手をかけている割合がまだ高いです。そのような業務をRPAが肩代わりするのは大きなメリットです。RPA導入により、単純作業が減ることによって、分析や新たなビジネス創出といった高付加価値業務の時間を確保できます。また、今までシステム化をあきらめていた中・小規模業務にRPAを当てはめることによっても、短期間、低コストで効率化を図れる可能性が出てきます。

労働時間の短縮以外にも、人為的ミスの減少による作業品質の向上、作業手順の「見える化」により業務の標準化が図れます。

#### ○RPAの導入事例

##### ①株式会社南都銀行（金融業）

投資信託換金の伝票作業にRPAを導入し、業務時間が18分の1に短縮した実績が出ています。事務コスト削減し、本来の営業業務へ集中するためにRPA導入を決断しました。

## ②(株)藤崎（流通業）

仙台の百貨店。商品情報登録業務に RPA を活用しています。お中元やお歳暮時期になると、膨大な量の商品登録業務が必要になります。それを RPA に任せることで、年間 455 時間の業務量削減効果が生まれました。それにより、地域の優良商品発掘や企業・大学とのコラボなど高付加価値業務が活発化しました。

## ③パイオニア(株)（製造業）

生産部門では購入資材の検品やテスト作業、短期間の社内プロジェクトや期間限定プロジェクトに活用しています。検品作業で、かなりのデータ入力が必要になるので、そこを RPA で代行します。初期投資は 20 日間で回収出来ました。もう 1 つのポイントはロボット管理です。ここでは、ロボットに社員 ID を振り分け、人事登録することでセキュリティを確保しています。

では、今から東京に画面をお渡しします。操作も東京から行います。

（以下、東京の田中氏から説明）

### ○RPA 導入のポイント

グループ会社における RPA 活用ですが、2016 年から RPA の適用検討と試行を開始しました。現在の RPA の運用状況ですが、現在進行形で拡大を続けており、2017 年度には 136 体の RPA が活躍し、現在では 300 体以上のロボットが稼働しています。

ここで運用事例を 2 つ紹介します。まずは、得意先情報のチェックです。導入前は、入力内容のチェックに一定の時間を要し、また月末月初に集中するのでリソースの配分が難しいのが課題でした。導入後の効果は 1 伝票のチェックが、人間だと 1 分かかっていたのが、RPA では 3 秒に短縮。しかも、ミスによる後戻り工数が低減しました。

もう 1 つの事例は、人事部門における派遣契約更新支援です。問い合わせの定型メール送信や、回答受付にフォーカスしたものとなっています。これに契約締結確認を加えた 3 工程が RPA 化されています。煩雑な作業が低減した以上に、更新期限のある作業なので、担当者の心理的負担から解放されたことが大きいです。

このような取組みからみえてきたポイントは 3 点あります。

### ①業務の「見える化」

RPA 化の実現の有無、想定される効果は、まず業務を「見える化」しないとわかりません。これにより、これまで属人化していた業務もオープンになります。そして、ロボットを適用する作業領域にフォーカスして具体化します。具体化とは、キーボードやマウスの操作まで落とし込むことです。

### ②導入プロセスとポイントの明確化

着手審査と開発審査の 2 つの観点でゲートを設けています。「見える化」した業務について、全て RPA 化できるわけではなく、その中の一定の領域にフォーカスされます。RPA 化される作業領域を、フォーカスした上で、費用対効果を算出します。

### ③RPA 導入の体制・ルール等の作成・確認

RPA はシステムと連携することが多々ありますが、既存のシステムは RPA と連携する前提で作られていません。なので、RPA を活用するためのシステムの観点が必要となってきます。また、人間と同じようにセキュリティやルールの策定が必要となってきます。

### ○RPA ツールの特長

#### ①サーバ型

1 台のサーバで多数のロボットが並行稼働できることです。ロボットが増えるほどスケールメリットがありますが、IT 管理者でなければ管理できません。

#### ②クライアント型

1 台の端末に一体のロボットが稼働します。初期導入が安価で済み、担当者や現場レベルで管理できます。

現時点での RPA に対する典型的な活用方法は、次の 4 つです。これらの共通点は判断が不要なことです。

#### ①データ登録ロボ

Excel ファイルなどで管理しているデータをシステム登録する作業を代行

#### ②データチェックロボ

データの過不足、妥当性などの典型的なチェック作業を代行

#### ③データ集計ロボ

システムからデータをダウンロードして集計する作業

#### ④システム連携ロボ

別々に構築された複数システム間でのデータ取得・受け渡し作業の代行

逆に RPA では難しい作業は次の 4 つです。RPA 自身で判断が必要なものは、現在不可能です。

#### ①人の判断が多く必要な業務

人の経験による判断や承認といった、人の介在が必須のプロセス

#### ②紙のインプットが必須の業務

手書き情報の読み取りが必要なプロセス

#### ③変化のある業務

何らかの条件で、異なる処理が求められるプロセス

#### ④複雑すぎる業務

システム化した方がコストメリットがある場合

○最後に

実際にどんなものなのかは使ってみないとわかりませんが、働き方改革の推進力として RPA があることをご説明しました。働き方改革の参考になればと思います。