

定型業務をロボットで自動化 「RPA + AI」で変わる第四次産業革命

ホワイトカラー業務を効率化・自動化するソフトウェアロボットであるRPA(Robotic Process Automation)が注目を集めています。当社は、現在最も競争力のあるエンタープライズ向けRPAツールの1つである「Blue Prism」の導入から運用支援までのサービスを提供しています。当社が保有する多様な業務ノウハウを活かし、他社にない一歩踏み込んだ提案を進めていく考えです。

国内人材不足の状況とRPA

少子高齢化や働き方改革、ワークライフバランスといった世の中の流れの中、ホワイトカラーの生産性向上が求められています。この解決策の1つとなるのがロボットです。PCやスマートフォンと同様に、いずれ1人に1台のロボットの時代が到来すると予想されています。

こうした中、最近RPAが注目されてきています。RPAとは、人間の仕事をソフトウェアロボットに代行させる業務自動化のアプローチで、反復的な作業を人間よりも素早く正確に、無駄なく処理できます。これにより人間は単純作業から解放され、判断、意思決定、顧客とのやりとりなど、人間の強みが発揮できる作業により集中できるようになります(図-1)。

また、デジタルレイバー(Digital Labor)は「仮想的労働者」とも訳され、ホワイトカラーの定型的な事務作業などあらゆるオペレーションを自動化するソフトウェアロボットを指します。少子高齢化に伴うホワイトカラーの生産性低下に歯止めをかける役割を果たすのは、まさにRPAというソフトウェアロボットであり、これを活用することで人間が行っている定型作業を自動化し、作業効率改善、生産性向上、ヒューマンエラー防止、人材不足対策に寄与するものです。

第四次産業革命は、IoTやロボットにAI(人工知能)が追加

RPAを導入していないと…



されることで到来すると言われてはいますが、AIの躍進によって人間の仕事が失われるわけではなく、RPAやAIはあくまで人間の作業を代替するものです。ただ、AIが人間の頭脳を超えて世界を変えてしまい、RPAの登場により人が要らなくなるのではないかという懸念もあるようです。しかし、実際には、RPAを活用することによってデジタルレイバーがもたらす生産性を享受し、人間が本来考えるべき、やるべきことに専念する、という方向に進むと考えるべきでしょう。

エンタープライズ向けRPAツール 「Blue Prism」

当社では、「Blue Prism」というエンタープライズ向けRPAツールを2018年春から取り扱っています。全世界で600を超える大手企業のクライアントを持ち、高い契約更新率を誇っているツールです。

本ツールの最大の特徴は、業務部門が自動化しIT部門によって管理・統制されるデジタルワークフォース(バックオフィス業務を自動化するテクノロジー)であることです。自動化対象の決定、ロボットの開発、運用実績のモニタリングと調整は業務部門が主導し、プロビジョニングやガバナンス、セキュリティ設定はIT部門の管理下に置くことで、現場とシステム部門が歩み寄り、両者のパートナーシップによって運用・管理される点が他社ツールにないポイントとなっています。「Blue Prism」はサーバ管理型のツールであるため、IT部門で統制が取れるのがメリットです。

また、業界基準であるHIPAA、SOX、PCI DSSなどをサポートすることでデータの安全性を保証するほか、カスタマーポータルサイトにて、充実した日本語ドキュメントの提供および日本語をサポートしています。自動化の成果物(オブジェクト)の再利用が可能であること、本番環境のランタイム・リソースのみが課金対象となること、リソースを有効活用しロボットが上限いっぱいまで稼働する

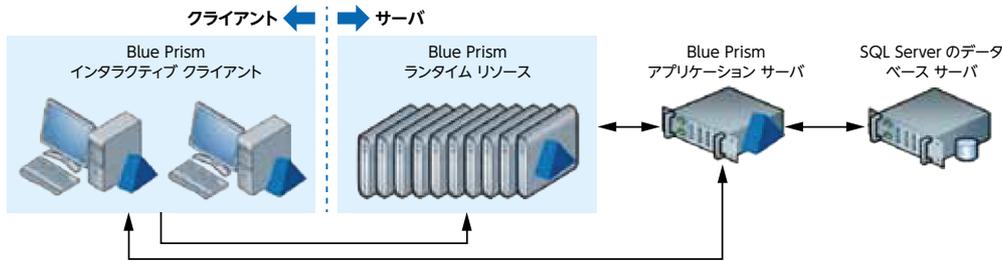


図-2 Blue Prismの全体アーキテクチャ

ことなどによって、他ツールよりも低いTCO(Total Cost of Ownership)を実現しています。さらに、ライブラリを元に、ドラッグ&ドロップでIBMのWatsonをはじめとした自然言語解析などのAIと容易に連携できる拡張性を有しています。

Blue Prismの全体アーキテクチャは図-2のとおりです。複数面の環境構成(開発、テストなど)、冗長構成/DR(災害復旧)といった拡張が可能です。PoC(概念実証)^{注1}など初期の状態では、下記を1つのPCの中に構成することも可能です。

●Blue Prismインタラクティブ クライアント

Blue Prismをインストールした物理マシンまたは仮想マシン。Blue Prismプロセスの開発、構成、モニタリングを円滑にします。

●Blue Prismランタイム リソース

Blue Prismをインストールした物理マシンまたは仮想マシン。ターゲット アプリケーションに対して自動化されたプロセスを実行します。

●Blue Prismアプリケーション サーバ

Blue Prismサーバ サービスをインストールした物理マシンまたは仮想マシン。データベース接続の詳細を接続されたクライアントから守り、暗号化を実行し、スケジュールを設定します。

●SQL Serverのデータベース サーバ

プロセス、ログ、監査、ユーザ情報のBlue Prismリポジトリです。

RPAの導入から運用までを支援

当社では、この「Blue Prism」をRPAの中核として、自動化の導入を支援する「導入支援サービス」と、実際に導入したお客様に対する「運用支援サービス」の2種類のサービスを提供しています(図-3)。

当社はRPAツールをお客様に販売するだけでなく、導入前のコンサルタント、アセスメントから導入後のお問い合わせ・教育までをワンストップで提供します。

導入支援サービスの詳細は以下のとおりです。

(1)アセスメントサービス

お客様の業務をヒアリングし、ロボット化に最適なプロセス

スを当社が長年培った基幹システムなどの導入経験や業務ノウハウをもとに、他にない一歩踏み込んだ提案を実現します。

(2)お試しサービス

無償ライセンスを使用して、簡単な操作手順を

ヒアリングした後にロボットのPoCを作成しROI(Return On Investment)の測定支援を行います。ここでもコンサル担当は業務ノウハウを有しているメンバーが参画し、ヒアリング時のお客様の作業負荷の軽減を図ります。

(3)ツール選定サービス

アセスメントサービス/お試しサービスにてヒアリングした内容より、対費用効果や規模を考慮し、最適なRPAツールの選定/提案を行います。

(4)構築サービス

RPA環境のサーバ/クライアント環境の構築を行います。

(5)ライセンス販売

当社が窓口となり、煩雑なRPAベンダーに対しての手続きなどを一括して代行します。

運用支援サービスは、お問合せサービスではRPAの技術やロボット製作に関する課題の解決などを行います。また、教育サービスはお客様のところに向いてハンズオンセミナーなどを行います。

当社のサービスメニューは、お客様の要望に応じて組み合わせも可能です。当社の強みである業務ノウハウを活かし、お客様の立場で一歩進んだ提案も行っていきます。

(SIソリューション事業部 池田 浩)

注1) PoC(Proof of Concept)：新たな概念やアイデアが実現可能であることを示すための簡易な試行

導入支援サービス

RPAによる自動化の導入を支援するサービスを提供

No	サービス名	内容
①	アセスメントサービス	お客様の業務をヒアリングし、ロボット化により効率化できる業務プロセスを提案
②	お試しサービス	お客様よりロボットの仕様をヒアリングし、無償ライセンスを使用してPoCを実施
③	ツール選定サービス	ロボット化したい業務プロセスをもとに、最適なRPAツールを選定、提案
④	構築サービス	RPA環境を構築
⑤	ライセンス販売	RPAライセンスを提供

運用支援サービス

RPAによる自動化の活用を支援するサービスを提供

No	サービス名	内容
①	お問合わせサービス	RPA環境・ロボット製作に関する課題を解決
②	教育サービス	当社オリジナルの教育プログラムを提供

図-3 当社が提供するサービス