

# 一般職が業務を自動化できるRPA 働き方改革に向けて、時短とともに、本来の仕事へ

少子高齢化で人が減り、1人当たりの仕事が増えていく中、2017年から急激に注目されるようになってきたのがRPA。RPAとはRobotic Process Automationの略称で、ロボット（以下ロボ）ができる部分は、自動化しようというもの。

RPAはシステム開発部門が主導で自動化を推進するケースが一般的だが、株式会社I-FTECが提唱するRPAは、一般の事務職や営業職が主導で、自動化を実現できるユニークなRPAである。

RPAに置き換えることによって、作り出された時間は時短であったり、本来、人がやるべきクリエイティブな部分に当てることができる。

I-FTECが扱うのは、純国産のRPAロボットというもので、他とは一線を画した機能と柔軟なコストパフォーマンスで高い評価を得ている。システム推進担当の粕谷佳奈取締役にお話を伺った。

## 一歩一歩、単純なものからスタート

——当社は、「ITインフラ基盤」と呼ばれるネットワークの設計、サーバーの設計・構築、そして運用などを行なってきました。

そうした中で、株式会社FCEプロセス&テクノロジー（新宿区）が開発した『純国産RPAロボット』を私自身が使ったところ、使いやすさ、やればやるだけ進化していくロボパットに感動し、ぜひ多くの人に使ってもらいたいと、リースでの販売、トライアル（試行）、サポートなど当社の業務の1つとなりました。

## 新入社員に教えるように

——RPA導入の定石は「スモールスタート」。小さく始めて大きく育てるというスタンスが大切です。その最初の一歩でつまづかないように、ロボパットは、業務を知っている一般職が、新入社員に教えるような感覚でロボに

業務を教えていく製品です。

ロボが得意なのは単純作業。事務的によく使うのは、コピーしてペーストですが、ロボだと複数の要素を一度にコピーし、貼り付けることが出来ず、ミスを犯しやすいのは、単純作業の膨大な繰り返しだと言われています。その点、ロボは人と違って間違えることがありません。それだけでも楽になった、という声はよく聞きます。

プログラマーは、プログラムのプロであっても、業務のプロではありません。総務や経理、人事などが欲しいのは痒いところに手が届く機能なのです。しかし、その発想だと、自分たちでロボを作る方が効率的です。ロボ作成で大切なことは、業務ではなく作業に着目する。部署によって業務は多様なので、作業に着目すると、「あれにも使える、これにも使える」とイメージが広がっていきます。

社内で同じルールで動く部

分、例えば出勤の時間申告は、共有スクリプトを作成することで、ロボパットがインストールされている複数のPCで共有することが出来ます。

勤怠管理をタイムカードやICカードで行なっている企業は多いです。ロボを使えば、立ち上げた時が出勤時間で、落とした時が退社時間とか、色々考えられるでしょう。

実際に日常業務を行なっている人が、使い勝手のいいものをつくっていける点など、RPAの中で、一般の事務職がつくれる唯一のものだと思っています。



粕谷佳奈 取締役



■ロボパット画面イメージ  
直感的に操作できるように工夫されている

■ロボパットの特徴

RPAについて

RPAとは

ホワイトカラーのPC上の手作業を代替  
画面上のアプリケーション、システム画面を識別し、人間と同じように操作を行うことができ、仮想的労働者(Digital Labor)ともいわれる。

RPAの種類(ハード面)

- ①クライアントサーバ型  
専用サーバを立てて、クライアント端末から操作。ロボファイルや処理はサーバで一括管理。
- ②スタンドアロン型  
既存のPCにインストールして動作。PC1台で完結し、ライセンス形式で提供されることが多い。

	標準的なクライアントサーバ型	標準的なスタンドアロン型	ロボパット
費用	△	○	○
使えるAppの制限	△	○	◎
操作・作成の容易さ	△	○	◎
スムーズな導入	△	○	○
処理スピード	◎	○	○

ロボパットは、「事務職でも業務自動化のロボが作成できる」ため、上記の表は業務部門・事務職を基準にしている。

■業務のロボ化とトライアルのポイント

- ① 何の業務をロボ化するか決めること
  - ・手間がかかって仕方ないけれどやらざるを得ない業務
  - ・やりたいけれど手間がかかるからやっていない業務
  - ・今は出来ていないけれど、こんなこと出来たら良いなと思う業務
- ② 「全自動化しよう」としないこと (工程を分割し、出来るところから)
  - ・RPAの目的は「全自動化」ではない
  - ・「完全なる自動化」は効率が悪い
- ③ どの業務からロボ化するか決めること

■現場の「ムリ」「ムダ」「ムラ」を取り除く

対象業務を選定する視点とステップ

- STEP 0  
ロボ化対象業務の目的・目標を定める
- STEP 1  
ムダ (あえて人がやる必要がない) な業務を探す
- STEP 2  
ムラ (バラツキ、仕事量の偏り) のある業務を探す
- STEP 3  
ムリ (能力を超えた仕事量) な業務を探す
- STEP 4  
やりたかった (忙しくて取り組めていない) 業務を探す
- STEP 5  
業務フローを可視化することで、ロボ化出来る業務パートを探す

生産性向上の第一歩は「見える化」

ノウハウの可視化が必要!

メールの自動化で何ができる  
— 例えば、メールに添付されたファイルの処理も自動化出来ます。受信メー

ルに添付されたファイルは、各フォルダに振り分けて保存するとか。また、返信が必要なメールには返信させるとか。

さらにエクセルで集計化する。こうしたことを条件さえ整えれば、人がやっていいたものが、自動化できるのです。

データベース作成のために、メールでアンケートを取る場合、アンケートだから、件名はみんな同じです。件名でヒットしたものは、エクセルで加工しデータベースへ登録する、のように使われる例もあります。

動きが多い営業には、どんな利点がある

— 営業が出張先から、会社に仕様書や進捗表などをメールで送る場合、添付ファイルは、専用フォルダへ格納。添付ファイルがない時は、その旨返信。このようなことも自動化出来ます。

営業に欠かせない仕事で、面倒なのは交通費の精算でしょうか。1週間に1回ペーパーで上申して支払いがあるという場合、1週間分ためて、ペーパーで出すと結構な時間を取られます。ロボで自動化されると、乗車と降車だけを入れれば、ヤフーなどの検索機能を介して、金額がはじき出され、申請ボタンを押すと、課長などチェックが見て承認という流れになる。今までは行き先ごとに金額を調べていたので、30分くらい掛かったのが5分程度で出来、動く時間が確保できるのです。

サポート体制と着地点

どこまで面倒をみてもらえる

— 全部、ロボにまかせることは

きないのか、という声も聞きますが、全自動の洗濯機はありますが、畳んだり、仕分けまでは、自動化はしていません。人がやった方が、大した手間ではないし、使い勝手がいいからです。人とロボの協業と考えるのが、合理的です。  
(図・参照)

	RPA	人
<b>自動化せず</b> ・大した手間じゃない ・コストが合わない	×	○
<b>全自動化</b> ・コストに見合う ・システム化できる	○	×
<b>自動化せず</b> ・大した手間じゃない ・コストが合わない	×	○

自動化を検討され、当社にご相談が来た場合、先ず業務診断会をさせて頂きます。「簡単にできて、こんなことが出来たら嬉しい」という希望を挙げ



てもらいます。

次に基礎研修を行なった後、2週間くらいで、作り込んでいただき、その間に出来ているかどうかを聞き、出来ていなかったら伺って少しのサポート、そのあとに2時間の個別勉強会を設けていて、今ぶつかっている課題を明確にし、「この部分をもう少しブラッシュアップしたい」というところを一緒につぶしていく、最終的に実運用のテスト、うまくいったら導入です。

ここまですが約1カ月、そのタイミングで訪問し、壁にぶつかり進めない部分があれば、「このように作ればいいのです」と、私どもがつくります。これで、そこは動きます。出来上がったものを（実際に作業する人が）修正するのは簡単です。

業務はたびたび変わるものです。そのつど修正しなければいけません。ロボパットは処理の順番に1行ずつ書かれているので、追加処理は行と行の間に入れ込むだけです。「ここがいらなくなった」。だったら、いらなくなった行を削除、といった具合に柔軟に運用できます。上から下に順番にやっていくだけなので、いいかえれば、ロボ自体が手順書になっているのです。

このように、ロボパットのサポート体制は、技術者を入れない内製化を着

地点としていますので、トライアルで、一切料金は発生しないのが特徴の1つです。メールサポートも無料です。

**コストパフォーマンスは**

——コストで言えば、契約は1カ月単位です。通常1台だったのが、年度末だから3台必要だという場合、そのときだけ3台追加契約という使い方もできます。繁忙期が終われば、3台解約して、1台だけ残しておく。ユーザーにライセンスを渡し、柔軟で使いやすいシステムになっています。また、ウェブ上ではいろんなアプリケーションが動いています。ロボパットは自動化するアプリケーションを問いません。多様化する業務をシステム化すると、膨大なコストがかかります。システム化もひとつの方法ですが、RPAをシステム連結の手段として使用し、コストを下げるという使い方も出来るのです。

働き方改革関連で、RPA導入に補助金を出す自治体が増えている。

RPAを取り入れようとする時、ニーズは様々だ。業者にすべて任せてしまえば面倒はない、という企業は少なくない。この場合、業務担当は楽だが、修正点が出たときは、社内に技術者がいればいいが、いない場合、その都

度、業者に頼ることになる。コストはかかるし、その間、仕事も滞るだろう。講習会は、一度はあるが、あとは有料になるところもあるが、挫折して、ランニング・コストだけ残ったというケース。そのあたりの負の部分の消したのが、IFTECが扱っている、ロボパットと言っているだろう。

従業員は、自分が育てているロボに可愛い感情を覚えるのではないだろうか。忠実な部下であり、業務に変化があっても対応でき、自分は時短とともに、本来やりたかった仕事ができる。

『こんなことが出来るといいんだけど』と言われれば、次のバージョンアップの時に活かしたい。双方で育てていく感じです」という粕谷氏からは、ワクワク感が伝わってくる。

**株式会社 I F T E C**

- 代表取締役 林 満
- 本社 東京都中央区銀座 1-19-12  
銀座ガラスゲート 9階  
電話 03-6264-4211(代)
- <https://www.iftec.co.jp>  
きらぼし銀行 日本橋支店会員

取材・構成 ● 永瀬 満