

R P A活用 ガイドライン

第 1.0 版

2023年 4月 6日

1. はじめに（背景・目的）

近年コスト削減や業務効率化が期待できるツールとしてRPA(*1)が注目を集めています。

RPAは、システムやアプリケーション、ブラウザ等を跨いだ一連のパソコン操作等のオペレーションをソフトウェアロボットが人と同じように自動で行うことで、人件費や誤操作の削減、処理スピード向上といったメリットが考えられています。具体的には、受注データをダウンロードし自社の基幹システムへ連携させる、もしくは自社の基幹システムから発注データをWebEDI(*2)へアップロードする等、WebEDIに関連したRPA導入についても増加傾向にあります。

しかし、RPAを導入する企業が増える一方で、思ったような成果が得られず運用に失敗してしまうケースも多く発生しています。

本ガイドラインでは、特に顧客WebEDIでのRPA利用における納入ミス等の無い安心・安全な運用を目的として作成しております。

よくある失敗事例とその原因、対策なども紹介しておりますので、是非、本ガイドラインの内容を各社のケースへ落とし込み、RPA活用の一助として頂ければ幸いです。

*1: RPA: Robotic Process Automation の頭文字で、日本語で言うと「ロボットによる業務自動化」となり、今まで人手で行っていた事務作業をソフトウェアロボットに代行させ、業務プロセスを自動化すること。

*2: WebEDI: 企業間電子商取引を実現するための一つの方式です。WebブラウザやWebサーバなどWeb技術を用い、インターネットを介して人がそのプロセスに関与しながら電子商取引を行うこと。

2. 禁止事項

(1) RPAを禁止しているWebEDIでの利用

WebEDIシステムの提供元が発信している利用規約等で、RPAの利用を禁止している場合は利用しない。

(2) 人が最終的に判断すべき回答等も含めた全自動化

回答責任の所在はRPA実装によって変更しないこと。（例：金額、納期等の計算結果をそのまま顧客へ回答するのではなく、最終的な回答責任者の判断をもって回答する仕様とすること）

(3) システムのサービスに支障を与える、または与える恐れがある仕様のRPA実装

システムに高負荷をかける恐れのある仕様（人のオペレーションを逸脱するような処理速度/頻度でシステムにリクエストを要求する等）を実装しない。

3. 留意事項

No.	カテゴリ	キーワード	内容 (事例)	留意点 (ポイント)
1	準備	導入目的・目標	RPAについて、コンサルタントから「低コストで簡単にロボットが作れ、業務効率化が目指せる」と促されるまま、導入を決めた。しかし、明確な目的・目標がない状態で導入した為、どこかの業務に取り入れることが目的になってしまった。その上、再調査してみると導入したRPAが自社のシステムや業務とはマッチしておらず、カスタマイズが必要となり、結果的にコストが高くなった。	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAを導入する目的・目標を明確にする。目的を明確にしておくことで、具体的なRPAの仕様方針が決められる。 ・無料試用や小規模での購入によるPoCを行い、自社にあったRPA選定をおこなう。
2	準備	導入見送り	数年前にRPA製品の導入を検討したが、社内の仕様や希望した機能がなかったため、当時導入を断念した。その後、特に最新の製品について調べてはいるが、数年では大きな変化はないと思っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・最新RPAに関するキャッチアップが不十分。 RPAは次々と機能が追加され、性能も向上したことで、実現できることが増えている。年単位で見ると違いが大きい。そのため、かつて導入を検討した企業や、導入を途中で諦めた企業は、今一度最新のRPAが持つ機能についてキャッチアップし、再度導入を検討してみる価値がある。
3	準備	費用	初期導入費用が安いRPAを導入したものの、実際は年間利用料や運用を維持する為の体制確保に想定以上のコストがかかり、RPAに合わせて業務プロセスを調整した際に工数が微増していることが分かった。トータルで評価すると期待した投資対効果は出ていないという結果となってしまった。	<ul style="list-style-type: none"> ・導入時の一時費用だけでなく、RPAソフトのライセンス費用、サポート費用、維持運用を行う為の人的費、設備費用も考慮すること。 ・オペレーションを行っている担当者やRPAで実現する内容およびスコープについて事前に認識を合わせ、その効果と副次的に追加される工数を正確にシミュレーションしながら投資対効果を算出する必要がある。 ※頻度が少ない業務ではRPAの効果は発揮できない。
4	準備	対象範囲	導入にあたり、トラブルが発生しないようあらゆる場面を想定した検証を進めた。しかし、完璧な状態で展開することを目指したことで発生する可能性の低いパターンなどの検証なども実施していたため、導入まで大変な時間がかかってしまった。	<ul style="list-style-type: none"> ・最初はスモールスタートで始め、完璧を追求しすぎない。いきなり100%を目指さず、まずは70%程度を目指して始めることを推奨。想定外のパターンに対応する例外処理の実装については最低限にとどめ、リカバリは担当者が行う。 ・導入直後はナレッジも溜まっておらず、課題に対する解決スピードも遅い。業務への影響を最小限に抑えるためにもまずはスモールスタートして、ロボットの開発や運用の経験を積んだ上で広げていくことで、スムーズに拡大を進めることが可能。
5	準備	啓蒙活動	経営層がRPAのメリットだけを耳にして、よく理解しないままRPAの導入を指示するケースがある。特性を理解していないため効率化を見込められないような指示を出される。また、逆にRPAに否定的で非協力的な層の従業員も存在し、RPA導入が困難なケースがある。	<ul style="list-style-type: none"> ・経営層だけではなく、RPAの本質を理解している人は全体的に少ない。経営層も導入に関与して推進を主導する組織づくりや社内の啓蒙活動を行うべき。 ・社内にもパターンとしては以下のようなRPAに否定的な抵抗勢力がいる。 <ul style="list-style-type: none"> -自分の仕事をRPAに取られて配置転換させられるのではないかと考える -現場が既存での運用に固執し、RPAが受け入れられず上手く活用できない <p>こうした層は業務棚卸の際に日頃感じている業務の課題を隠す可能性も少なからずある。前述の経営層からの発信と啓蒙活動、RPA導入に伴うオペレーション変化による現場負荷を考慮したサポート体制を構築することが必要。</p>
6	設計	開発工数	RPAを導入した業務があったが、十分な要件の洗い出しができておらず、完成後に必要なプロセスやパターンの漏れが発生し、想定外の開発工数がかかってしまった。また、結果としてRPAの特性に沿っていない作業も発生することが分かり、上手く開発が出来なかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に業務の可視化を行う。自社の業務の可視化や整理を行わなければ、導入までの難易度が上がったり、得られる効果が限定される可能性がある。 ・事前に整理することで、RPA化できる業務の選定（効果が出やすい業務かどうかを把握する）が可能となり、導入効果の算出がしやすくなる。RPA化出来る業務は主に『単純な定型業務の自動化/効率化』『正確なデータ入力』。
7	設計	標準化	要件に沿ってRPAを設計・実装したが、実は対象業務が人によってバラバラな運用を行っており、一部のみにしか利用されなかった。	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA対象の業務プロセスが標準化されていない場合、先に標準化した上でRPAを設計・実装すること。
8	運用	保守	RPA作成・導入を外部業者に委託し運用を開始した。しばらく経過後、客先Web EDIの仕様変更となった為、RPAに対する修正が必要となったが、RPAを作成した外部業者のサポートが得られない状態となり、また自社内での対応もできず、別の業者に発注せざるを得なくなってしまった。	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAを修正・運用する為の知見・スキルを持った人材や組織を用意し、RPA作成後に正確に引き継ぐことが望ましい。 ・人材や組織を用意できない場合、RPA作成業者とサポート契約を結ぶ等、カスタマイズ可能な状態としておくこと。
9	運用	機能	RPA製品を採用したが、文字認識機能が劣っていたり、社内の既存の環境だと動かないケースが発生した。	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA製品も多岐に渡り販売されており、性能についても製品によって大きく違いがあるため製品評価はベンダーのみではなく、出来ればコンサルや専門家からの評価を参考にする。 ・PoCで事前に性能確認を行い、RPA導入事体が頓挫しないように注意する。
10	運用	体制	RPAを導入は果たしたが、トラブルが発生した際に、作成者が分からず、適切な対処が出来なかったり、無許可で設定の変更がされ、誤った稼働を続けていたなどの問題が発生した。こうした運用ルールを明確に決めていなかった為、最終的に管理しきれずに統制が取れなくなった。	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAはその性質からツールの作成者が複数いる場合が多くある。ツールごとに作成者、または管理を引き継いだ者がいる場合は分かるような運用ルールにしておく。 ・設定の変更を行う際は、管理者への確認を行い、変更した内容を都度記しておくなどのルールをまとめておく必要がある。どこかでトラブルが発生した際に原因調査にも役立つ。
11	運用	障害	RPAが稼働しているサーバの一時的な障害により、RPAのプロセス自体が稼働せず、アラートを検知できずに、業務に影響を与えてしまった。	<ul style="list-style-type: none"> 下記を原因とした障害も想定し、RPAの正常性を目視あるいは第三の監視システムにて確認する運用を行うこと ・災害 ・停電 ・NW障害
12	運用	教育	RPA化した業務範囲が分からない。前任の担当者から業務を引き継いだり、各ロボットの業務の立ち位置や、処理などへの理解が不足しており、業務に抜けが発生したり、統制しきれず作業が重複している野良ロボットが新たに作られるなど、トラブルが発生するようになった。	<ul style="list-style-type: none"> ・運用ルールを固める上で、運用担当者の引き継ぎ方法については明確にまとめる必要がある。単独に引き継ぐよりも複数名に引き継ぐ方が失敗が減る。 ・担当者については、ツールの使い方や特性、現在の業務範囲などがある程度理解した担当者を据える必要がある。担当者の教育を行うなど事前の準備が大切。

4. あとがき

昨今、コスト削減や業務効率化への期待からRPAが注目を集めており、自動車産業においてもWebEDIを対象としたRPA導入が増加傾向にあります。

しかし、RPAを理解しないまま導入することでうまく成果が得られない、トラブルの発生など失敗するケースも少なくありません。

RPAを活用していくためには、RPAの特性や仕組みを理解した上で各社のタスクに落とし込むことが大切です。

そのため、顧客WebEDIでのRPA導入時に起こり得る事例を元に禁止事項や留意点を明示することで、安心・安全な運用に至るまでを目的として、日本自動車部品工業会（JAPIA）がガイドラインを策定しました。

本ガイドラインが、自動車産業全体のRPA活用にお役に立てましたら幸いです。