

RPAを用いた継続的・自立的な業務改善サイクルの定着を支援
NTTデータビジネスシステムズのRPAソリューション
” RPA 定着化支援サービス ”

2020年11月25日

第一システム事業本部 ITソリューション事業部
第三ITソリューション部

本日の流れについて

<弊社ご紹介>

0.RPAについて

1.RPAを取り巻く環境

2.RPA定着化支援サービス

3.導入フェーズ毎の課題と解決ポイント

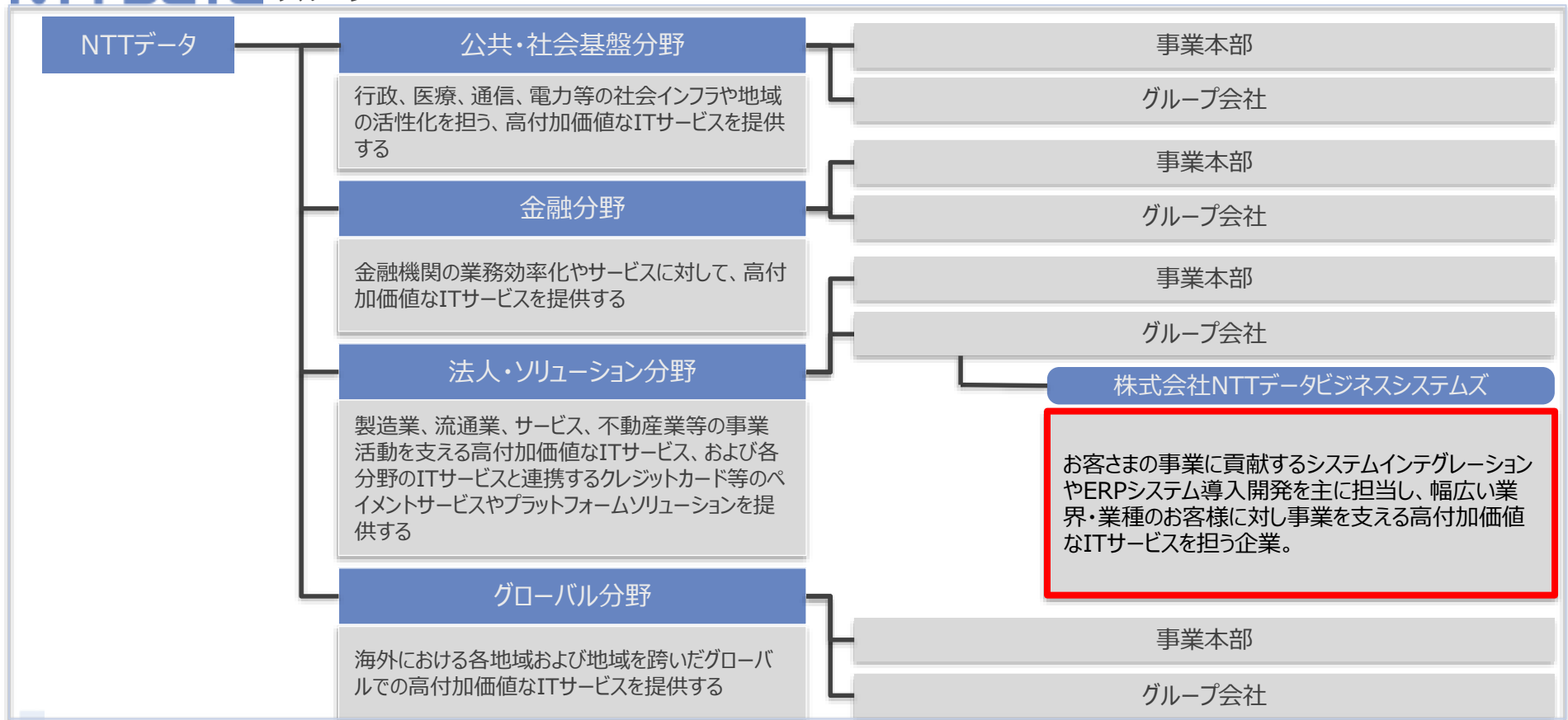
4.本日のまとめ

弊社ご紹介
(株式会社NTTデータビジネスシステムズ)

NTTデータグループにおける弊社の位置づけ

- 弊社は、NTTデータの法人・ソリューション分野において、お客様の事業に貢献するシステムインテグレーションやERPシステム導入開発の中核を担うグループ会社です。首都圏を中心としたエリアを担当する唯一の企業として、幅広い業界、業種のお客様に対し、事業を支える高付加価値なITサービスを提供してまいりました。
- また、NTTデータが手掛ける多岐に渡る業種・業界の大規模バックオフィスシステム開発にも多く参画し、豊富な実績と経験を有しています。
- 近年ではAI/IoTといった最新技術を用い、さらに各会社の強み・ノウハウを活用し、お客様に最適なサービスを提供いたします。

NTT DATA グループ



NTTデータビジネスシステムズ～組織図～

Intra-martやBizfの導入を中心にした、個別SI領域



intra-mart軸でソリューション体系化

- ✓ 開発標準フレームワークとしての活用
- ✓ アプリケーション統合基盤としての活用
- ✓ レガシーシステムのリノベーションとしての活用 等

本組織（ITソリューション）は、お客様の**主要業務領域、基盤・運用領域をトータルにサポート**し、お客様にとっての**“ITパートナー”、“ビジネスパートナー”を目指した事業展開**を行うことをミッションとしています。

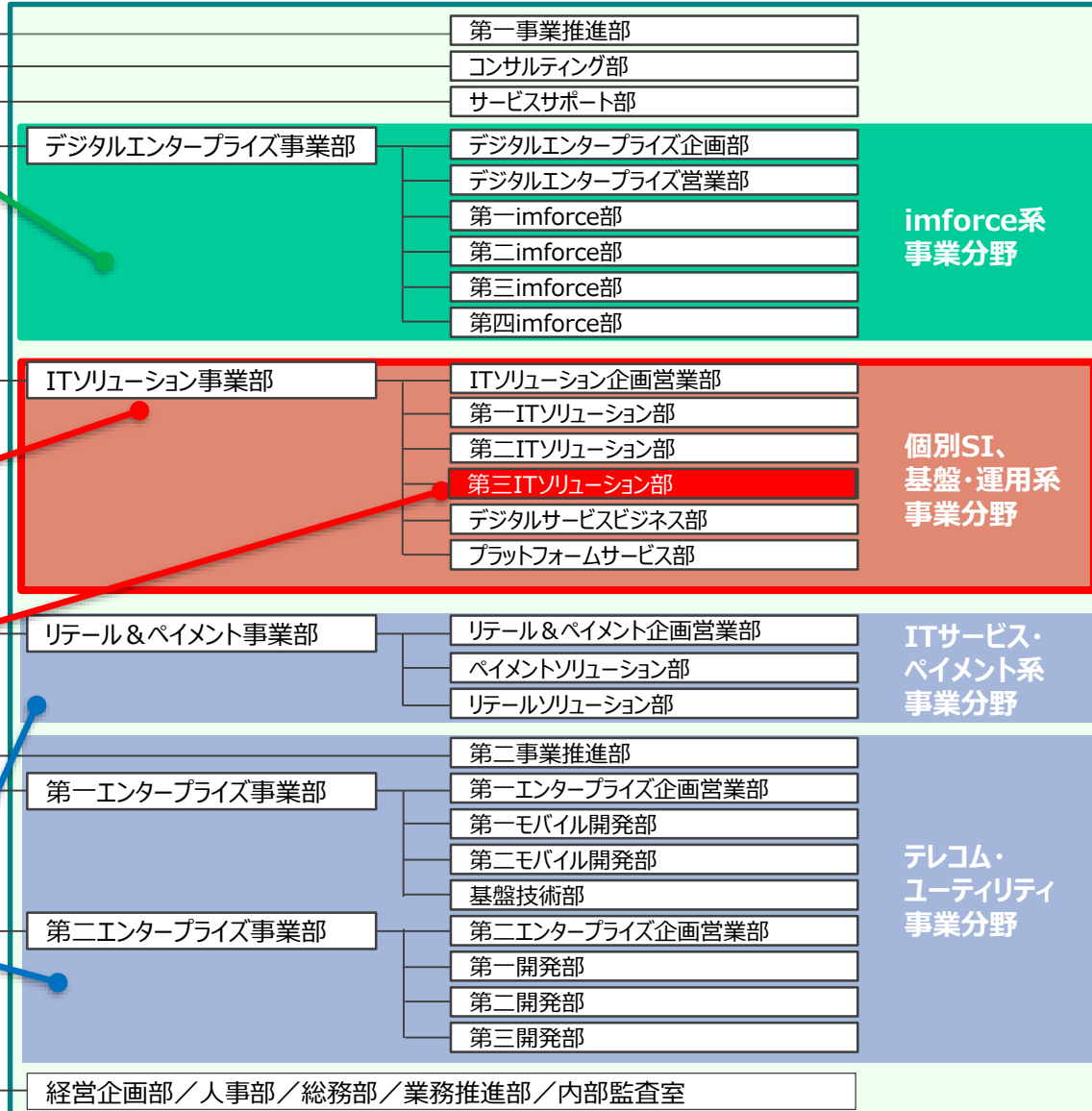
■ 第三ITソリューション部

・ AI、IoTなどの先進技術のサービスのご提供及び・お客様の**“データ活用”全体を、上流～開発まで、トータルにサポート**いたします。

主にNTTデータの案件に、**主要BPとして参画**

- ✓ テレコム・ユーティリティ領域
- ✓ C&P領域
- ✓ 流通・サービス領域

経営企画本部



0.RPAについて

日本は少子高齢化により労働人口が減少。それに伴い生産性が低下

- 日本は少子高齢化により労働人口が減少しています。労働人口が減少することで、当然ながら生産性も低下しており、世界を見渡しても、日本の労働生産性は非常に低い状態に陥っています。

減少する労働人口



【出典】：総務省 29年度情報白書「期待される労働市場の底上げ」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc135230.html>

時間あたり労働生産性の比較



【出典】：総務省 29年度情報白書「労働生産性向上の余地」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc141320.html>

生産性向上が必要な中、「働き方改革」により残業も難しい状況

- 「働き方改革」により残業も規制されている中、いかにして生産性を向上させるかが課題となってきました。そのような状況の中、「定常業務の自動化」を可能とするツールとして「RPA」に注目が集まりました。



働き方改革関連法



時間外労働の
上限規制

施行：2019年4月～
(中小企業は2020年4月～)



年次有給休暇の
時季指定

施行：2019年4月～



同一労働
同一賃金

施行：2020年4月～
※中小企業におけるパートタイム・
有限雇用労働法の適用は2021年4月1日

コロナ禍におけるRPAの捉え方の変化

- コロナ禍の世の中になりRPAに対する考え方が、これまでの「ROI（投資対効果）を高めるためのツール」から「従業員の安全を守りながら事業を継続していくために不可欠なツール」という認識に変わり、RPAの活用が再度注目を集めています。

Before COVID-19

業務の効率化、ヒューマンエラーの削減、既存システムの改修リスク低減を主な目的として多くの企業、特に大手企業中心に導入が進んだ。

With COVID-19

コロナ禍、在宅勤務が定常化する中、事務、運用作業等の生産性が著しく低下。従前の「紙文化」が大きな壁となり、在宅による作業が実施できない状況が発生。

このような状況下において、事業継続、在宅での作業継続を目的に多くの企業、特に中小企業中心にRPAやOCR等の導入の動きが加速中。

Post COVID-19

在宅勤務を併用したバランスある働き方(ワークスタイル変革)業務プロセス・仕事のやり方の見直しが求められており、RPA、OCRの活用が必要不可欠となってきている。

RPAを活用し、在宅勤務での生産性を向上したい

従業員の安全確保の観点でもRPAの検討・導入を進めたい

RPAは急激な変化に迅速かつ柔軟に対応できるのがメリット

コロナ禍でRPAの認識が変化

1.RPAを取り巻く環境 (RPAの導入が頭打ちの状況...なぜ?)

RPAはここ数年、日本市場でも高い関心を集め、多くの企業が社内でのRPA適用範囲を拡大すべく取り組み始めたものの、昨今ではRPAの「過度な期待」のピーク期を抜け、幻滅期に入っているといわれています。

Screen Only

RPAにできない事がある

業務実態が把握できない

開発は意外と難しい

管理できるか不安

RPAは、“生産性向上”や“働き方改革”の取り組みを背景に、2017年ごろから導入企業が増大したものの、実態は「RPA導入に取り組んだが、思ったような効果が出ていない」という状況から、定着化がうまく進んでいない企業が多くあることがわかってきました。

Screen Only

【トライアル中・導入中】の懸念事項

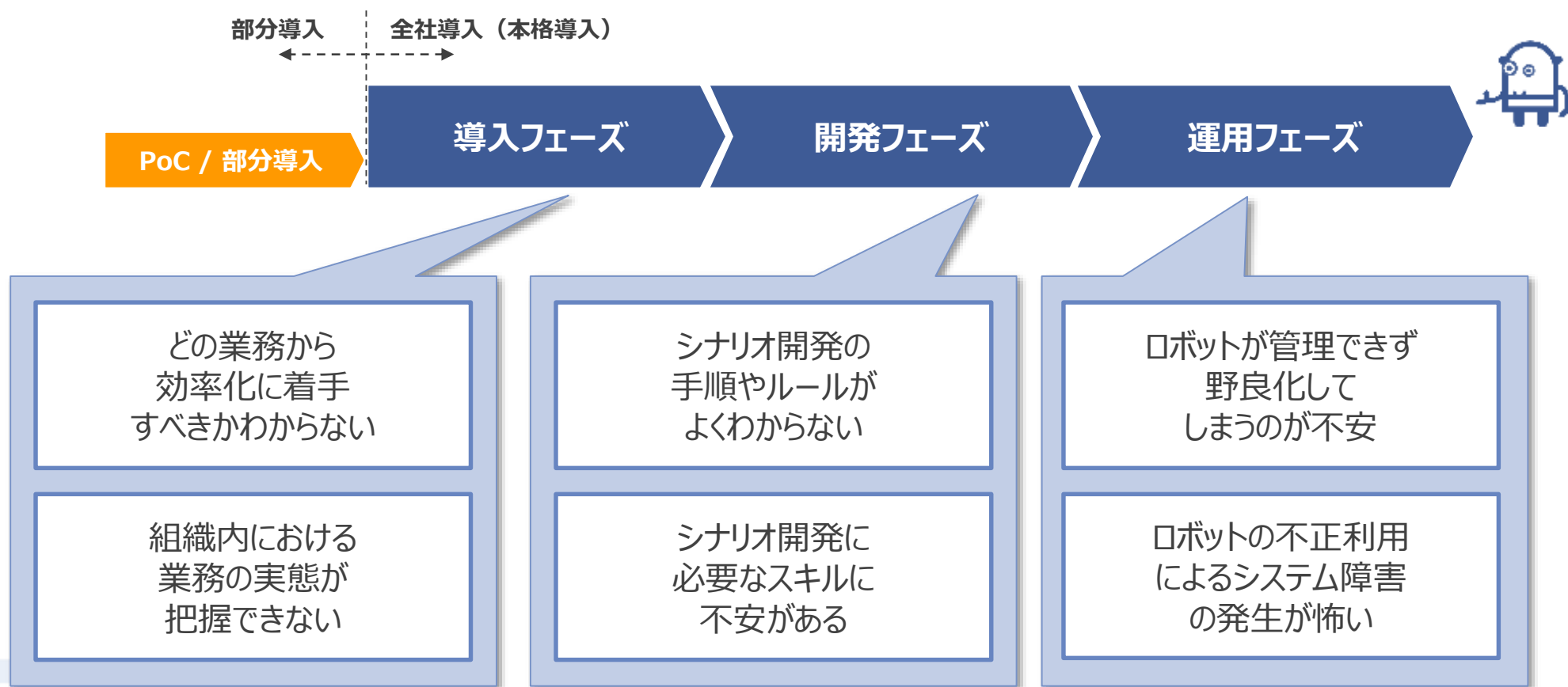
- 1位： 導入効果の算出が難しい
- 2位： 事前準備に時間がかかる（業務棚卸）
- 3位： RPAロボットのスキルを持った人がいない
- 4位： 導入・開発に費用がかかる
- 5位： ツール選定が難しい

【本格展開時】の懸念事項

- 1位： RPAロボットのスキルを持った人がいない
- 2位： ロボットの運用が煩雑
- 3位： 期待したROIが出ない
- 4位： ロボットの管理が煩雑
- 5位： ロボットが停止する

RPAの導入展開における「課題」や「不安」

実際に「全社展開」や「利用拡大」に取り組んでみると、**それぞれのフェーズで課題や不安が顕在化し、RPAを用いた業務効率化の展開を阻んでいる**という声が多く聞こえてきます。



対象部門の「**現状業務の棚卸**」と「**RPA適用業務の見極め**」に取り組んだが…



✓業務実態がわからない

- ・管理者が担当者の作業を把握しきれていない
- ・業務フローや手順書が整っておらず作業手順が属人化

✓時間が取れない

- ・業務担当者が多忙で資料整理やヒアリングの時間がとれない
- ・コンサル会社やSIベンダに多くの費用をかけられない

✓どの業務をRPA化すべきかわからない

- ・RPA化に向いている業務／そうでない業務の分別が困難
- ・ツール選定や製品構成、RPA導入計画の策定が難しい

お客様が通常業務を行いながらRPA化に必要な情報を整理することは非常に困難で時間がかかる作業となり、得られた情報の精度も低いものになってしまう。



RPA化対象業務の見誤り（無理な計画、効果が出ない、難しすぎた…etc）

研修の受講後、**各部門によるシナリオ開発に着手してみたものの…**



✓シナリオ作成は困難 (出来上がってもバラバラで不統一)

- ・研修は受けたものの、ゼロからのシナリオ作成はハードルが高い
- ・部門主体で作り始めたがものの、出来上がったシナリオの構造がバラバラ

✓知識の属人化 (ドキュメント不備による保守不能)

- ・1シナリオを1名で開発することが多く、属人化しやすい
- ・仕様や制約が文書化されにくく、シナリオ保守が困難になりやすい

✓動作が不安定 (昨日動いていたものが、今日動かない)

- ・環境影響を受けやすく、安定させるまでに時間がかかる
- ・1日悩んで解決できなかったことが、他人に聞いたすぐに解決した

部門主体のシナリオ開発は、数多くの不安定なシナリオを生み出してしまい、属人性の問題から有識者の異動などにより使われないシナリオを生んでしまう。



部門主体の進め方は、全社展開に適用できない (不安定、保守不能…etc)

部門主体での導入が進み**企業内に一定のロボットが稼働し始めたところ…**



✓ルールや規定の不備による障害や野良化

- ・人間が実施すべき業務の自動化による企業リスクの発生
- ・ロボットへの適切な権限付与ルールが無いことによるシステム障害
- ・ロボットやシナリオの管理基準がない事による野良化／シャドー化

✓稼働状況が把握できずライセンスの無駄

- ・ロボットの利用状況やエラー状況が解らないため、ライセンスの有効利用ができていないかが判断できない。無駄なコストがかかっている。

✓RPAの開発や運用に関わるコスト増

- ・各部門からの問合せ対応で情シス部門がパンク状態
- ・管理されていないロボット障害によるシステムや業務のリカバリ対応

組織内において、どのようなロボットが、どのような業務を、どのタイミングで実施しているかを情報システム部門が正しく把握できない状況となる。



システム障害や業務停止、セキュリティー問題のリスクが発生する

2.RPA定着化支援サービス

RPA 定着化支援サービス

(RPAを用いたお客様の継続的・自立的な業務改善の実現を、弊社サービスによりバックアップします)

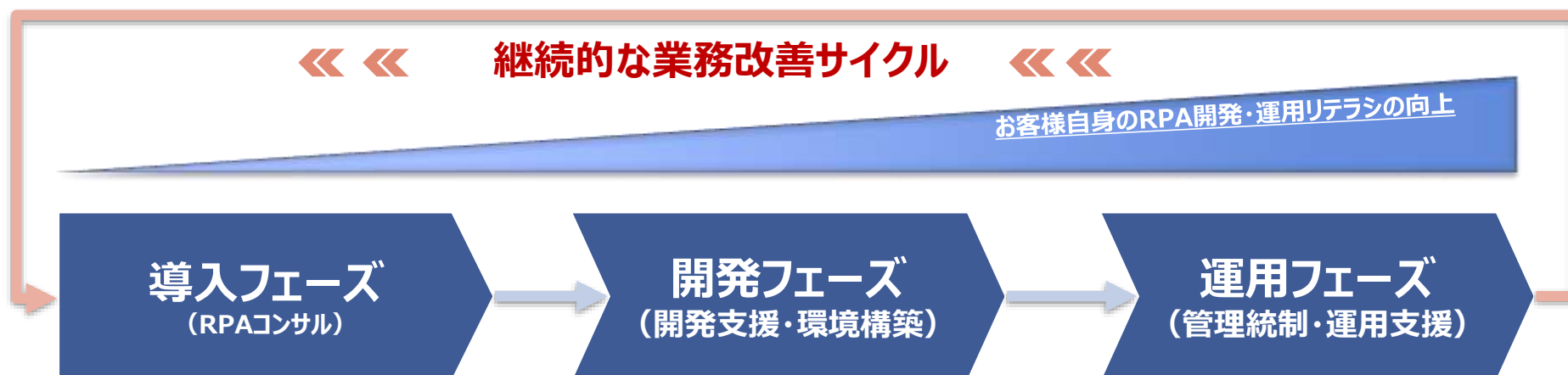
- RPAを活用した業務効率化を、継続的な改善プロセスとして定着化させたい
- ガバナンスを効かせたRPAの運用について、適切な「ツール」や「ルール」を選定・制定したい
- RPA化すべき業務の選定、シナリオの開発や管理の手法についてノウハウがほしい



お客様自身によるRPAを用いた
継続的な業務改善をサポート！



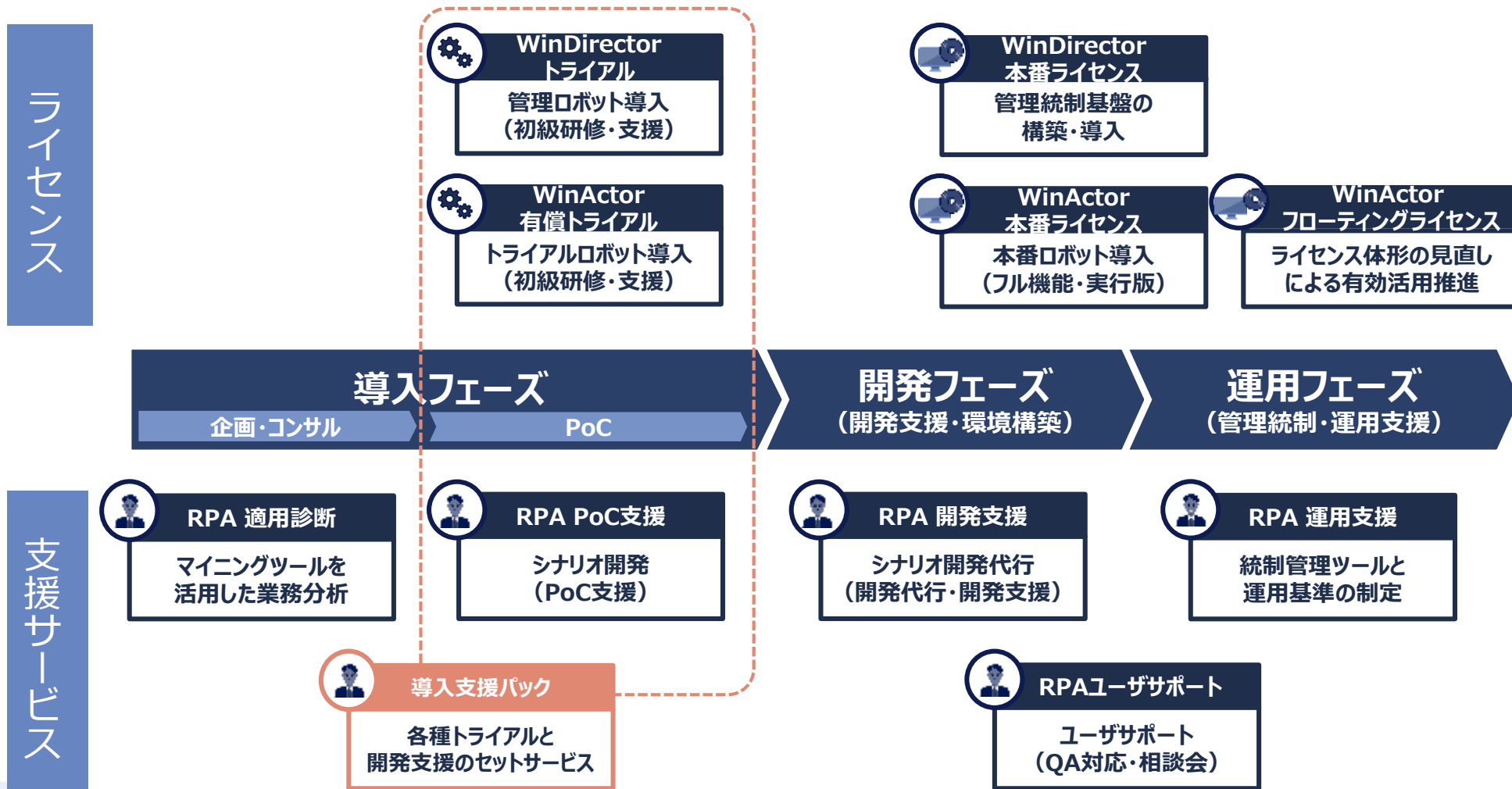
RPAを活用したお客様自身の業務改善と 継続的な運用を実現



- 当社ソリューションの活用により、RPAを用いた継続的な業務改善基盤を確立します。
- お客様自身が継続的にRPAの「開発・維持」が行えるよう、開発手順や規約・ルール等の整備を行い、ガバナンスの聞いたRPA運用の定着化をお手伝い致します。

RPA定着化支援サービスの構成メニュー

- RPAの導入・展開に関する弊社のサービスメニューを以下に示します。



3.導入フェーズごとの課題と解決ポイント

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

解決すべき課題：

- ✓業務の実態がわからない
- ✓時間が取れない
- ✓RPA化対象業務の見極めが難しい



RPA 適用診断

マイニングツールを
活用した業務分析



① お客様（特に現場部門）の**負担を最小限に、精度の高い業務抽出**を行う手法の採用

② RPA化対象業務の**抽出方針や選定基準を明確化**した導入可否判断の実施

導入フェーズの課題解決①

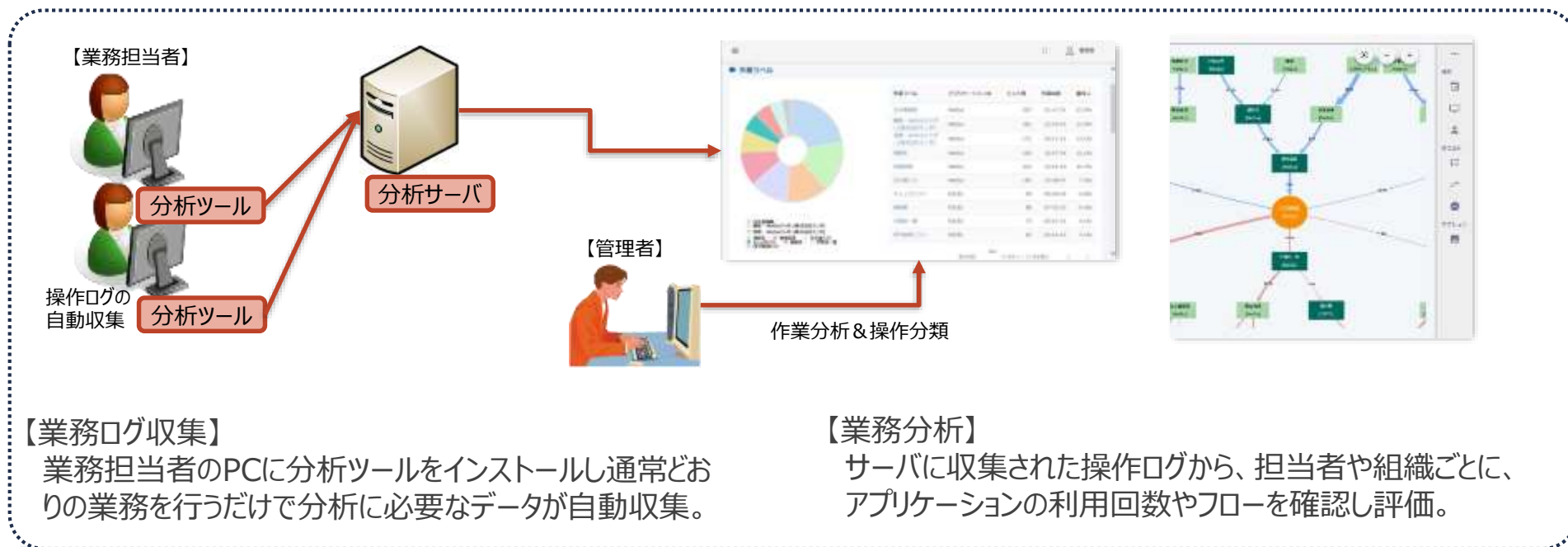
導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

お客様（特に現場部門）の負担を最小限に、精度の高い業務抽出を行う手法の採用

<マイニングツールを活用した業務把握>



導入フェーズの課題解決②

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

RPA化対象業務の抽出方針や選定基準を明確化した導入可否判断の実施

<RPA化対象業務の選定>



課題解決の方法（開発フェーズ）

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

解決すべき課題：

- ✓シナリオ作成は困難
- ✓知識の属人化（保守不能への不安）
- ✓動作が不安定（環境やノウハウに依存）



①「わかる」から「できる」へのステップアップを目指した、**継続的な支援**の実施

②**テンプレートやライブラリを活用したシナリオ開発**により、生産性と保守性を担保



RPA 開発支援

シナリオ開発代行
(開発代行・開発支援)



RPAユーザサポート

ユーザサポート
(QA対応・相談会)

開発フェーズの課題解決①

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

「わかる」から「できる」へのステップアップを目指した、**継続的な支援の実施**

<実業務に沿った「育成・教育」の実施>

「わかる」

WinActor
上級研修

WinActor
中級研修

WinActor
初級研修

【Off-JT】

- ・座学や集合研修による知識の習得
- ・全体を効率的に学び概念を知る

「できる」

<ユーザサポートによる課題解決>

- ・不明点や疑問点の早期解決
- ・作成シナリオのレビュー/勉強会

<開発代行による作成支援>

- ・実業務シナリオの作成代行
- ・社内共通部品の作成代行

【On-JT】

- ・初歩のつまづきが解消され、自信と経験が蓄積される
- ・身近な業務を題材に実体験を積み重ねる

<育成環境の提供（お客様）>

- ・RPA習熟時間の確保
例) 週に〇〇時間
- ・相談窓口の開設
例) 事務局の設置
例) ベンダ問合せセルート



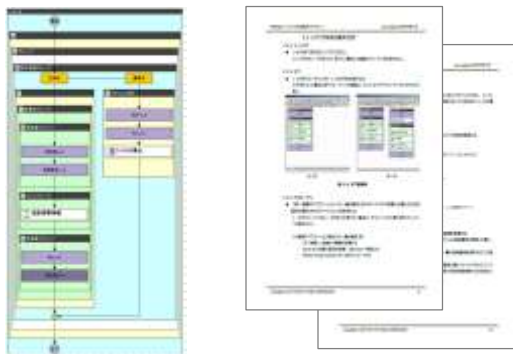
導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

テンプレートやライブラリを活用したシナリオ開発により、生産性と保守性を担保

<テンプレート・ライブラリ、ガイドラインの活用>



【シナリオテンプレートとガイドラインの活用】
統一したシナリオ構造が担保され、
管理・運用面のリスクが低減します。

<シナリオテンプレート・ライブラリ>

- ・シナリオ基本構造の共通化（例外・ログ）
- ・ロジック記載箇所の固定化（メインルーチン）
- ・共通処理の部品化（社内システムアクセス）

<開発ガイドライン>

- ・シナリオや変数、フォルダなどの命名規約
- ・フォルダ構造やログ出力形式などの統一化
- ・共通部品の利用基準（優先度など）

標準化されたシナリオ開発

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

解決すべき課題：

- ✓ルールや規定の不備による障害や野良化
- ✓稼働状況が把握できずライセンスの無駄
- ✓RPAの開発や運用に関わるコスト増



①管理や運用に関するルールを制定し、企業内に存在する**ロボットやシナリオ**が見える化



RPA 運用支援

統制管理ツールと
運用基準の制定

導入フェーズ
(RPAコンサル)

開発フェーズ
(開発支援・環境構築)

運用フェーズ
(管理統制・運用支援)

管理や運用に関するルールを制定し、企業内に存在する**ロボットやシナリオ**を見える化

<運用ルールの制定と稼働状況の把握>

<管理・運用ルールの制定>

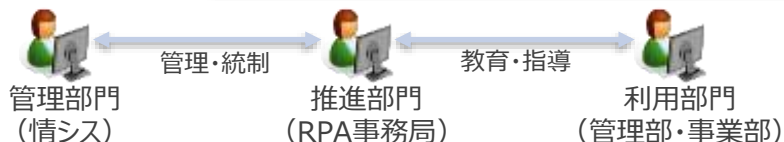


<運用ガイドライン>

- ・組織定義 (管理体制・役割分担)
- ・規約定義 (命名規約・適用範囲)
- ・フロー (申請・承認・廃棄、トラブル時)

<セキュリティガイドライン>

- ・IDやパスワードの管理方法
- ・自動化の禁止事項 (承認・外部情報発信)
- ・自動化禁止業務 (内部統制関連…等)



<稼働状況とライセンス管理>



管理統制ツール
によるロボット管理

<ロボット稼働率>

- ・ライセンスの有効利用と最適数を確認

<シナリオ実行ログ>

- ・停止中や未使用のシナリオのチェック

<エラー発生状況>

- ・エラー発生状況の把握と対処実施

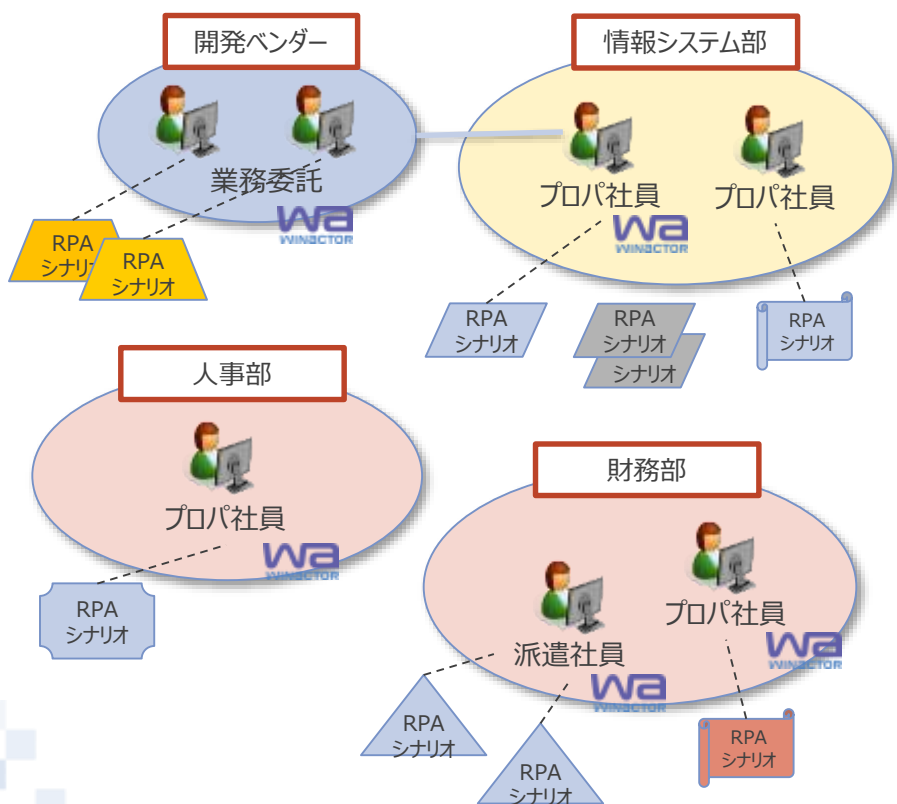
【稼働状況把握→課題解決→効率的運用】

ロボットやシナリオの稼働状況をしっかり把握し、**運用課題を早期に対処することで、定着化と適用拡大を加速**していきます。

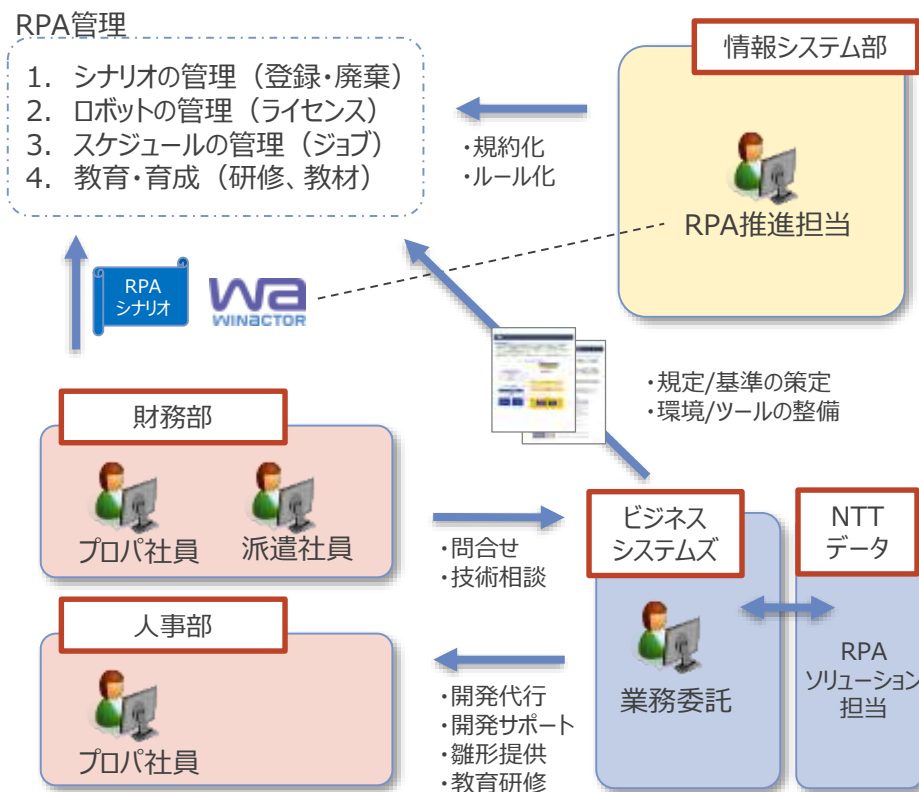
RPA定着化支援サービスの最終目標

- ツールとしての「RPA」を最大限に活用していくためのルールや仕組みを整備し、お客様の業務改善が継続的に実施される環境を作ります。

現場任せのRPAは、管理されないRPAを増やしてしまう



弊社ソリューションを活用し、管理されたRPAを実現

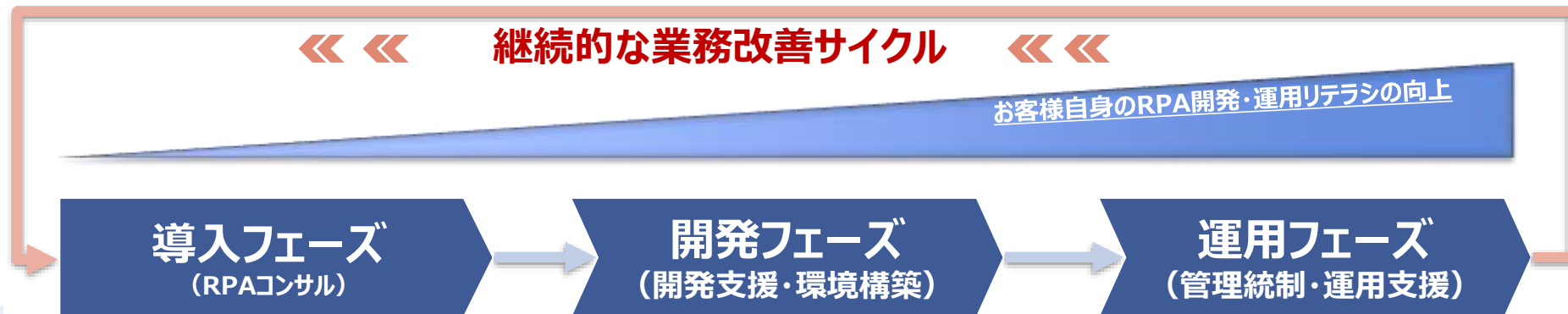


RPAによる業務改善を定着化させるためには…

- ① お客様が主役となって進められるしくみと体制をつくること
- ② わからない事・足りない事は、ベンダーのサービスをうまく活用すること
- ③ 小さな改善を積み重ねながら、継続的に活動していくこと

RPA 定着化支援サービス

(RPAを用いたお客様の継続的・自立的な業務改善の実現を、弊社サービスによりバックアップします)





NTT DATA

Trusted Global Innovator

【お問合せ先】

株式会社NTTデータビジネスシステムズ
第一システム事業本部 ITソリューション事業部
第三ITソリューション部

担当 : 小宮、村山

TEL : 03-5434-6388

FAX : 03-5434-2905

Email : komiyai@nttdata-bizsys.co.jp
murayamah@nttdata-bizsys.co.jp