IT業界 トレンドキャッチ

IT業界のトレンドワードにスポットを当て、プロフェッショナルにトレンドと今後の展望を伺うとともに、関係ビジネスを展開している部署の方に、事業についてお話を聞きました。

トレンドワード①

RPA

市場が急速に拡大し、活用アイデアも広がっている

RPA（Robotic Process Automation）は「ロボティック・プロセス・オートメーション」の略称で、これまで人間が行っていたホワイトカラーの仕事を自動化する概念です。市場規模は2013年では200億円弱ほどでしたが、年率約40～60%の急成長で、2020年には5,000億円に達すると見込まれています。少子高齢化によって働き手が減り続ける日本でも近年注目が集まっています。

株式会社NTTデータ
中川 拓也さん
なかがわ　たくや

プロフィール

2001年NTTデータ入社。2009年よりOCRを担当し、厚生労働省向けなどに向けたシステムの営業に携わる。OCRのデータとシステムをつなぐソリューションを手掛けたことがきっかけになりRPAの取り扱いに着手。現在は、RPA市場にてトップシェアを持つWinActorの特約店200社に向けたレクチャーや、特約店と協力して行うキャンペーンなどの企画に携わる。並行して、WinActorユーザーを対象とした研修・資格認定制度の構築、教材制作、RPA普及につながる啓蒙活動などを手掛ける。

ロボットが手足となって業務を代行

人工知能（AI）がブームとなっていますが、AIが脳だとすれば、RPAは手足と言えるでしょう。AIが導入されていないオフィス業務で脳の役割を担うのはもちろん人間で、「このデータを入力してほしい」「あの現場の様子を見てきてほしい」といった指示を出します。すると、RPAが手となって入力を正確に代行したり、足となって素早く現場を確認してくれたりするわけです。

ロボットを導入するということは感覚的には作業者専属のアルバイトスタッフが増えるようなものです。「業務を効率化しましょう」と言われても、多くの作業者はすでに効率化に取り組んでいますので、これまでの取り組みとの違いにいまひとつピンとこないものです。しかし「ロボットやアルバイトに任せたい仕事はあるか?」というマインドで考えると、人間がやらなくてもいい、効率化できる作業がいろいろ浮かんでくるでしょう。

私はWinActor（NTTデータが扱うRPAソリューション）の営業で数多くのお客様と接し、そのような潜在的な需要が大きいと実感しました。昨今、RPAが注目されている背景として、「ロボットに任せられる」という発想の転換が、業務効率化市場の需要を掘り起こした面は大きいと考えています。この転換が、WinActorの誕生にもつながっています。

WinActorはもともと文字認識のOCRのオプションとして、紙から読み取った文字データを基幹システムなどにつなぐ役割を担っていました。ところが、お客様の話を聞いていると、紙のデータに限らず、アプリケーション間でデータを移すだけのさまざまな定型的作業が多数あると分かりました。そこで、当時は「業務効率化ツール」と呼んでいたWinActorを「Windows操作ロボット」と改めた上、WinActorをメイン、OCRをオプションという主従逆転を行い、今に至っています。

経理処理や伝票管理以外の業務でも活躍

RPA市場は拡大期にあり、業界内では2020年に国内市場規模は500億円になるだろうと言われています。WinActorの実績を見ると、導入企業の多くは従業員500名以上の大きな企業ですが、20～30名規模の会社からの問い合わせも増えており、裾野が広がりつつあります。

RPAは、前述したように業務を代行するロボットのような存在ですので、人材確保が難しい小規模企業やサービス業などにとっては業務効率化に向けた貴重なソリューションの1つになるでしょう。例えば、ワンオペ営業が増えつつあるレストランやコンビニエンスストアなどでは、受発注作業などをRPAによって自動化し、スタッフが接客に専念しやすくなります。また、人手不足が深刻な地方でも、人手不足解消の手段として期待が高まっています。実際、「人がいない」という悩みを聞いた地方銀行の営業担当者が、地方企業のコンサルタント的立場としてWinActorを紹介し、導入に至るケースが増えています。

業種の面では、事務作業が中心となる経理や人事部門、受発注伝票や契約書の処理が多い営業支援部門が多く、工場などでも生産管理や資材管理の自動化を目的とする導入例が増えています。

また、企業の内部監査で活用する事例もあります。監査業務には単純なチェックで済むものと、人による検討が必要なものとがあるため、単純チェック部分はRPAとOCRを組み合わせて自動処理するという使い方です。M&Aが珍しくなくなるとともに、海外拠点を持つグループ企業が増えている中で、監査業務は工数が増える傾向にあります。かといって簡単に監査スタッフを増やすことはできません。そこでRPAによる自動化が一役買うわけです。

完全自動化に向けた大きな布石

このような例からも読み取れるように、RPAの活用範囲は広く、OCRの他、音声認識や審査エンジンとの組み合わせによって自動化・効率化できる業務はさらに増えていくと思います。また、WinActorのように特約店が多い商品は、SIerが独自にWinActorの関連商品を開発しているため、さらに自動化できる範囲が広がります。

ただし、単にRPAを普及させることが目的ではありません。重要なのは、ベンダーやユーザーといった立場を問わず、RPA導入の先にある快適で効率的な職場を実現することだと思います。

RPAの導入をゴールにすると、表面的な自動化で止まってしまいます。しかし、本当に重要なのはその先にある高度な自動化の世界です。家庭ではすでに、AIアシスタントを使って音声のみで電気をつけたり音楽をかけたりする環境ができつつあります。職場でも同様に「経費精算しておいて」「エラーの原因を調べておいて」といった音声の指示だけで業務が済むようになるでしょう。

AIがさらに進化すれば、人が指示を出さなくても、AIが必要な処理を判断してくれることが期待できます。しかし、AIという頭脳だけでは足りず、その判断を受けて手足として動くRPAも必要です。つまり、AIとRPAは高度な自動化を実現するための両輪と言えます。

IT、ネットワーク、AIといった技術の進化により、完全自動化の未来まで思い描けるようになりました。その未来像があるからこそRPAの普及は止まらず、注目度も継続して高まっています。RPAによる手足の自動化は実現され、AIによる判断の自動化も日々進歩しています。脳と手足がつながり、あらゆる職場にて業務を任せられるようになる日も、きっとそう遠くはないだろうと思います。