

BUSINESS FORESIGHT vol.17

RPAは“人減らし”のツールなのか？

定型業務を自動化するRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)が業務効率化のための強力なツールとして注目されている。既に導入が進む民間企業に続き、昨年からは自治体でも広がりを見せ始めた。RPAは、人間の仕事を代替する効率化ツールとして高い効果を上げており、ややもすると“人減らし”的取り組みと捉えられる。果たして目的はそのままのか？その取り組みの本質とは。

RPA導入によつてもたらされた定型業務負担80%軽減、その狙い

つくば市は昨年1月、全国の自治体に先駆けて、RPA導入に向けた実証実験をNTTデータグループと共同で行つた。定型かつ膨大な作業が発生する税務など複数の業務でRPAを活用したところ、入力登録、検索照会などの業務に費やす時間を約80%軽減することができたという。その後、RPA導入は全国の大規模自治体を中心に広がり、2019年1月現在、導入率は都道府県レベルで約30%、指定都市では45%にのぼる。

「今後は労働人口の減少が加速し、民間でも自治体でも、業務の見直し、効率化は不可欠です。その方で、RPA導入による効率化は、現有の雇用に影響

多様化・複雑化する住民のニーズにどう対応をしていくか

RPAは、大きなシステム改修を必要とせず、目の前の業務からスマートルームで取り組めるのが特長である。

「導入にあたっては、これまでマニュアル化や可視化されていなかつた業務の棚卸と可視化を行い、業務量や難易度、作業特性等を評価したうえで、RPAの導入効果を検証し進める必要があります」この過程で業務が可視化されることで、属人的となつていた業務自体の見直しや最適化などの副次的効果も期待できる。「しかしながら、部門の自主性に任せてしまうと一部の取り組みで終わってしまう恐れがあります。部分

があるものではないかと懸念する声があるのも事実です」そう話すのはNTTデータグループのコンサルティングカンパニー、クニエのディレクター横茂氏だ。「しかし、実際に“人減らし”に結びつくものではありません。RPAは労働時間の制限もなく、ミスなく定義したとおり動きます。人は膨大な定型業務から解放され、住民によりよいサービスを提供するための活動に時間を移すことができる。それをトップが理解をし、推進していくことが重要なのです」(横氏)。



的な活用にとどまらず、全体的な改革を視野にトップダウンで組織横断プロジェクトを設立したうえで戦略的に実行していくことが肝要です」(横氏)。一方、RPAをより有効に活用するには情報のデジタル化が前提となるため、紙ベースでの業務が未だ多い自治体では、紙情報の電子化も大胆に進める必要がある。年齢層に関係無く公平にサービスを提供する必要がある自治体において、デジタル化は難しいのではないか。「確かに高齢者にとってパソコンやタブレットなどの操作は難しいかもしれません。しかし、デジタル化と自動化により業務が効率化するからこそ、同じ職員数でも住民とのコミュニケーションの時間を増やすことができるのです。人口

株式会社 クニエ ディレクター
横 茂
外資系ITベンダー、大手監査法人系コンサルティングファームを経て、現職。中央省庁、独立行政法人、地方公共団体などの公共セクターの業界で約20年間の経験があり、主に公共機関向けの業務改革支援、システム化計画の策定等のコンサルティングに多数従事。その他、政令指定都市のICTアドバイザーを担当。
クニエはNTTデータグループのビジネスコンサルティング会社です。様々な変革に挑戦されるお客様のパートナーとして、高度な専門性と経験を有するプロフェッショナルが幅広いソリューションを提供し、お客様の変革の実現をグローバルベースで推進致します。