

# Robotic Process Automation (RPA)

AIやロボティクスの発達によるホワイトカラー業務自動化の時代へ

昨今のデジタル化の進展は、製品やそれに関する技術だけではなく、ホワイトカラー業務への影響も非常に大きく、今後10～20年で47%の雇用が自動化・機械化される可能性が高いと言われています。デジタル化のひとつであるRPAの導入は、今後の企業の付加価値向上のために必要不可欠です。KPMGでは、業務改革における圧倒的な業界知見と国内および海外におけるRPA導入事例を活かし、RPAの導入支援を通して企業の課題解決をサポートします。

## RPA概要

### RPA・デジタルレイバーとは？

RPAには、定型事務作業を自動化するものと、AI等で高度な知的処理を自動化するものがあります。定型作業の自動化については、欧米のみならず日本のオペレーションにおいても効果が実証され、実用段階になっています。

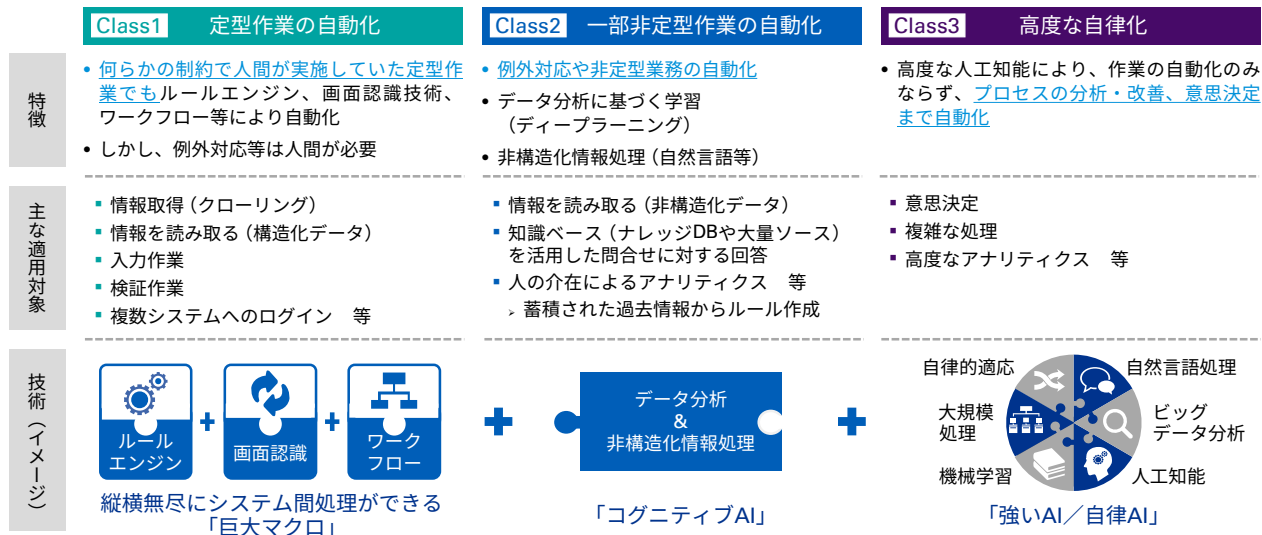
RPAでは、これまで人間のみが対応可能と思われていた作業、もしくはより高度な作業を人間の補完として実施するため、企業という組織の中にデジタルな労働者（Digital Labor：デジタルレイバー：仮想的労働者）が出現すると言えます。

### RPA・Digital Laborとは？



### RPAの段階と主な適用領域

RPAには3つの段階（Class）があり、現在はClass1の導入により大きな効果を創出する企業が出始めています。5年後にClass3に到達し、プロセスの分析・改善、意思決定までを自動化できると考えられます。



## なぜ今RPAか？

### 新興国の人件費高騰とデジタルテクノロジーの進化

1990年代より、業務コストの低減を目指し、ホワイトカラー業務の一部を人件費の安い中国・インド等の新興国へ委託する企業が増加してきました。しかし、近年は新興国の人件費が高騰し、人件費格差を利用したコスト削減が難しくなりつつあるとともに、新興国の労働力の離職率は深刻で、十分な品質を確保することが困難になっています。一方で、自動車業界など一部の業界でテクノロジーの発達による自動化が進展し、自動化範囲の拡大が実現済みです。今後はいよいよAIやロボティクスといったテクノロジーを活用した、RPAによるホワイトカラー業務の自動化が加速されます。

### RPA導入における主なインパクト

#### 品質向上への貢献

RPAは事務処理業務全般と親和性が高く、人間に比べ継続的かつ安定的に業務を実施することが可能であるため、エラー・事務ミスが激減し、タスクの品質向上につながります。

#### スピードへの貢献

RPAはデータ編集、画面操作等の作業に物理的なキーボードやマウス操作が伴わないため、人手の数から数百倍の速さで作業をこなし、業務実施スピードが圧倒的に速くなります。また、導入・変更対応のスピード、効果創出までのスピードも向上します。

#### 効率化への貢献

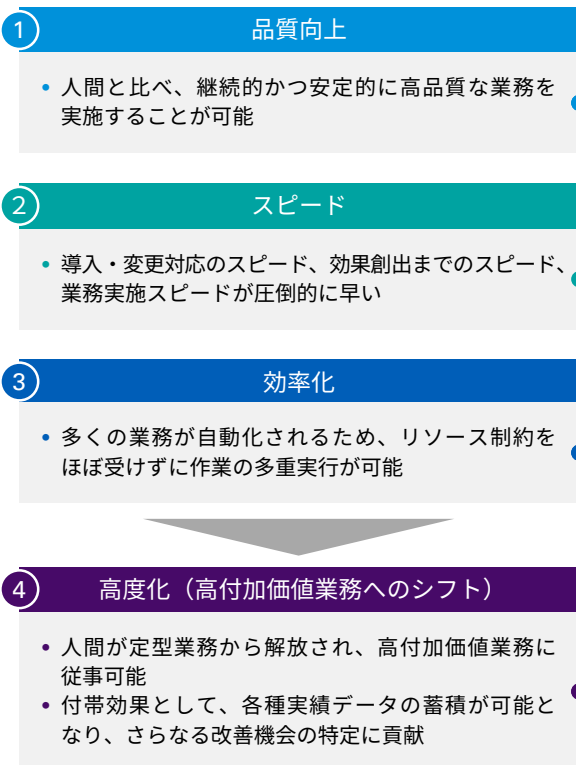
RPAにより人間の介在が不要となるため、リソースの制約をほぼ受けずに作業の多重実行が可能となります。結果として、人件費格差や標準化を元にしたBPO等によるコスト削減は15～30%が限界と言われている一方で、RPAでは40～70%\*のコスト削減が可能となります。

\* A社最終報告書実績値より

### 参考: 先駆的にRPAを活用しているお客様の声

RPA導入により業務が効率化され、品質が向上するとともに、業務自体の改善やイノベーション創出などの高付加価値業務に注力することが可能となります。

#### RPA導入の目的・効果



#### RPA導入効果に関する調査結果

| No. | 最もインパクトがあると思われる点         | 回答率 | 効果     |
|-----|--------------------------|-----|--------|
| 1   | エラー率の減少                  | 21% | ① 品質向上 |
| 2   | 定型タスク品質の改善               | 21% | ① 品質向上 |
| 3   | 業務プロセス実施スピードの向上          | 19% | ② スピード |
| 4   | 複数システム・画面への依存度軽減         | 14% | ③ 効率化  |
| 5   | STP（Start-to-Endでの処理）の増加 | 11% | ③ 効率化  |
| 6   | プロセス改善用のデータの蓄積           | 7%  | ④ 高度化  |
| 7   | 余剰タスクの削減可能性              | 7%  | ④ 高度化  |

出典:  
 “Insights From Early BPO Adopters of Robotic Process Automation”, Horses for Sources, 2015年2月

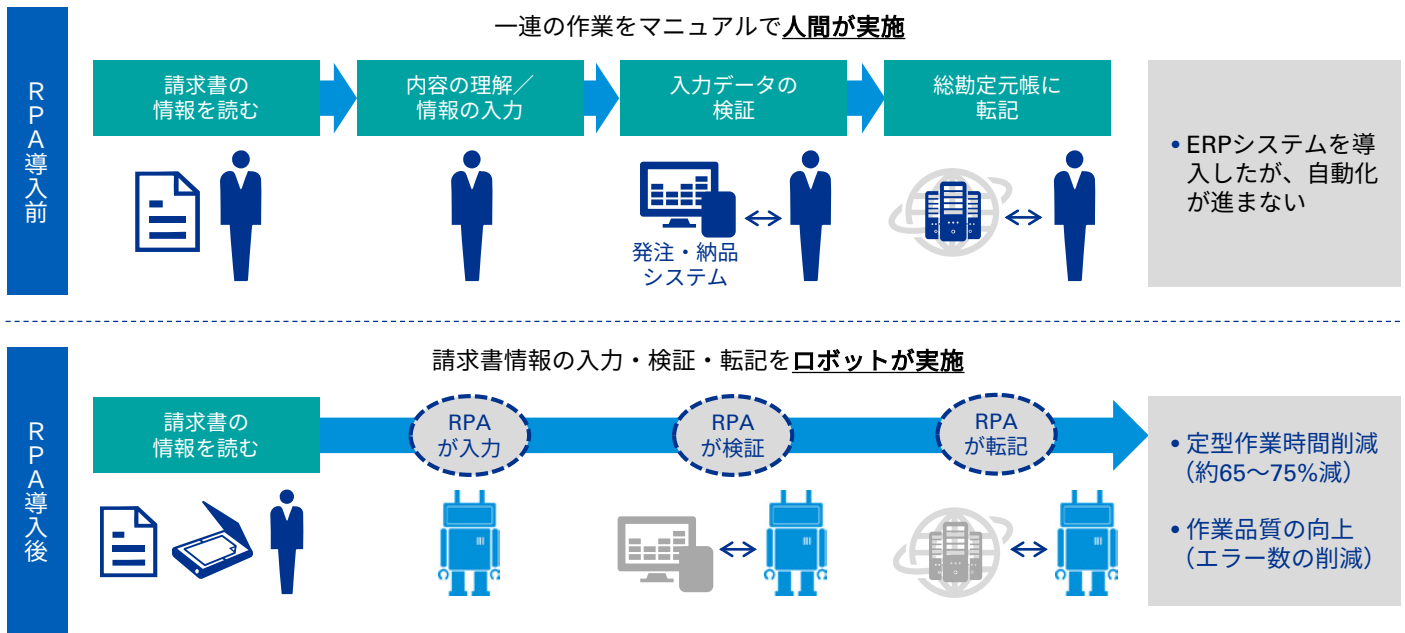
## 導入事例

### 部門・企業全体へのRPAの活用可能性

RPAは一部の個別業務だけではなく、企業全体の機能における業務に対して網羅的に親和性が高く、活用可能性が非常に高いと言えます。例えば営業業務においては、受注から売掛金の計上および回収まで、End to Endで自動化することが可能となるため、企業全体での横断的な導入の検討が必要と考えられます。

### 導入事例1. 買掛金業務導入事例

自動車メーカーB社では、RPAをグローバルシェアードサービスセンター内の買掛金業務に導入し、自動化しています。

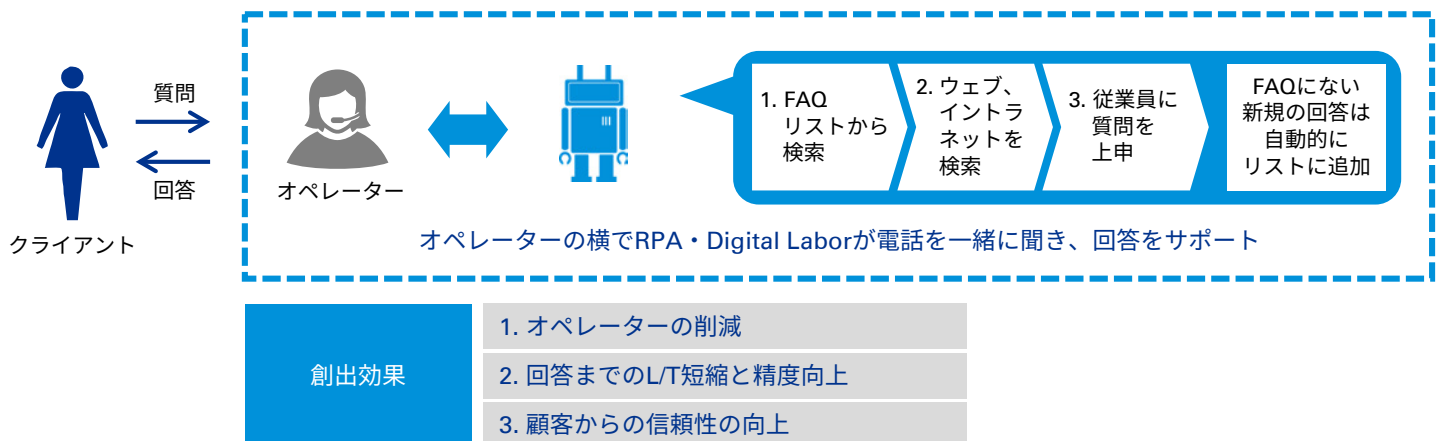


### 一部非定型作業の自動化

RPAは定型作業のみならず一部非定型作業の自動化にも対応し、自然言語等の非構造化情報処理も可能となります。非構造化言語を読み取り、知識ベース（ナレッジDBや大量ソース）を活用した問合せに対する回答、データ分析等を実施することができます。

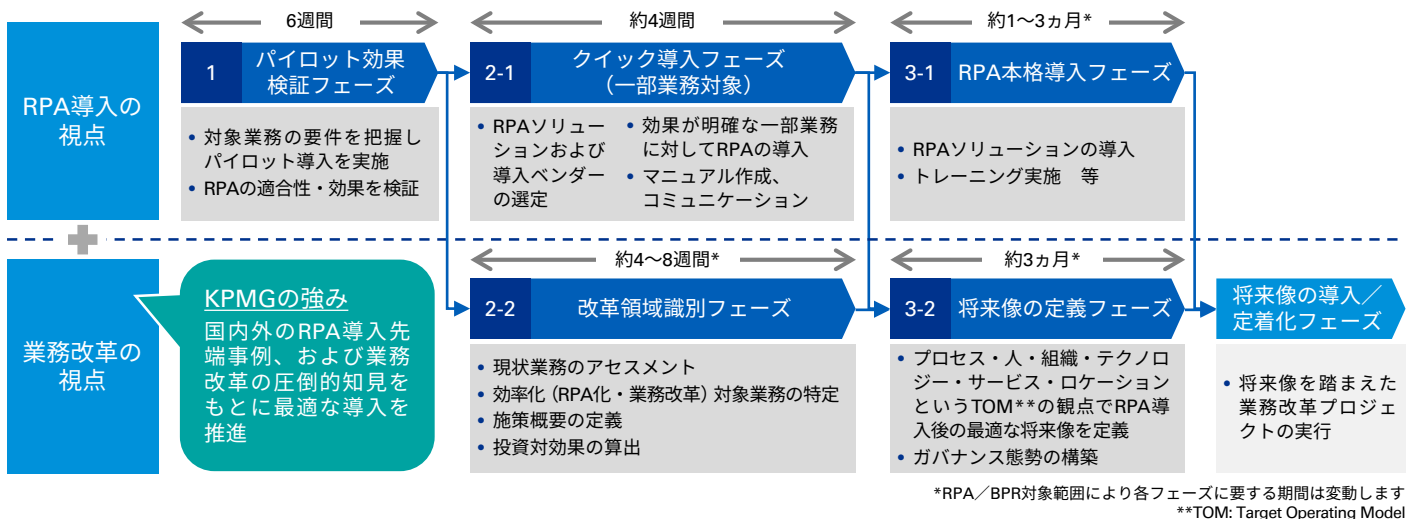
### 導入事例2. コールセンター質疑対応サポート導入事例

C社では、精度の高く素早い質疑応答を実現することで、効果を発揮しています。



## KPMG標準アプローチ

RPA導入は、業務やビジネスのあり方を大きく変える可能性があります。RPAツール導入の視点だけでなく、業務改革の視点を取り入れることで、さらなる効果を発揮します。



## RPA・Digital Labor時代に向けての考察

### 自社への適用可能性の検討

数年のうちにRPAは世界中で導入されます。グローバルで生産性に後れを取る前に、一部の業務に対するパイロットを通じて自社への適用可能性の検証や、技術動向の調査等を実施し、備えておく必要があります。

→ERPと比べ、領域によっては非常に低価格での導入が可能であるため、ERP改修のROIが満たせない場合でも十分に検討の余地があります。

### 既存契約の見直し

BPO・シェアードサービスにおいては、さらに効率化できる可能性があります。そのため、BPOベンダー等との長期的な契約を締結している場合は、今後契約の見直しにより、さらなる効果を楽しめると考えられます。

## KPMGの強み

### グローバルネットワーク

KPMGはグローバルネットワークと豊富なクロスボーダープロジェクトの経験を活用し、RPA診断 (現状分析・RPA化領域特定の支援)、将来像の定義支援、ソリューション選定支援、RPAの導入支援、業務改革支援等、グローバル先端事例の知見を活かしたアドバイザーサービスを提供します。

## KPMGコンサルティング株式会社

〒100-0004

東京都千代田区大手町1丁目9番5号

大手町フィナンシャルシティ ノースタワー

TEL : 03-3548-5111

FAX : 03-3548-5114

### 人材開発・活用

予測可能な業務は全てRPAに置き換えられる可能性があります。一方で、今後の日本は深刻な人材難になると懸念されます。今の人材をどの分野で活用し、そのための教育をどうするかを再度検討することが、経産省の新産業構造ビジョン中間整理実現の肝のひとつです。

### RPA化におけるポリシー・ガバナンス

RPAは、電子化する目処がたてばどのようなことでもできますが、何でもRPAすると最適化されていない業務が増加し、過去のITの様にスパゲッティ化し修正が難しくなります。そのため、何をRPA化し、何をシステム化するのかというポリシー・ガバナンスを構築する必要があります。

### 業界およびデジタルトランスフォーメーションの知見

KPMGは、国内外のRPA導入先端事例をはじめとしたデジタルトランスフォーメーションの知見、および各業界の企業に対する業務改革の圧倒的知見をもとにRPAの業務への導入の最適化を支援します。

### コミットメント

KPMGは、クライアントと長期的な信頼関係を構築することが第一と考えます。企業のビジネスにとって、効率的・効果的であり、唯一無二のソリューションを提供するために全力を尽くします。

本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供できるよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2016 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Company Law and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. 16-1306

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.