

# 事務作業自動化 本格化

## 知見持つ人材育成課題

オフィスの事務作業を自動化するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）が大手企業を中心に普及しつつある。RPAの導入を支援するコンサルティング企業はRPAのブームをどう受け止めているか。ブームで終わらせない工夫はあるか。複数のコンサル企業や監査法人を束ねるEYジャパンの高見陽一郎RPAアドバイザーに聞いた。

「RPAはブームに RPA活用では2ケタなっていますか。 ほどの案件を積み重ねる。欧米が先行していた。大手企業で金融が先行したが、保険、運輸、製造業など幅広い業種で導入が進んでいる。国内のEYグループでもRPAのブームである分、Aの導入では約30社、ユーザー側、支援側双プロジェクトの中での方に入材が不足している。」

「ユーザーがRPAを導入するには外部任せではダメで、推進する人員が必要。RPAの知見を持った人材育成が課題となりつつある。」

「EYジャパンの業種特性や現場を知る人間が携わった方が良い。効率化、働き方改革などRPAを導入する理由は必ずあり、RPAはそうしたテーマを果たすための道具ではない。課題の解決には事情を理解した人が支援する必要がある。また、EYジャパンはグローバルネットワークを持つ。最適なRPAや解決策を提供するために、海外の知見も活用できる。RPAツールはEYジャパンも利用し、どのツールが最適か提案する力もある。」



EYジャパン

RPAアドバイザー

高見陽一郎氏

## マネジメント層の理解必要

「RPAの普及を阻害する要因は。」

「ユーザー企業のマネジメント層がRPAを理解していないと危険だ。現場で導入するミドルマネジメントの人材も同様で、階層ごとにどういう利点があるか説明し、理解を促す必要がある。あとは全社的に導入するためにインフラを扱うITの担当者が参加する必要がある。RPAを標準化して統合管理し、どんな人でもメンテナンスや仕様変更ができるようにしないと持続できなくなる。」

「中小企業の導入の動きはいかがですか。従事者や企業の数が増えている。A関連のパッケージソフトで、中小企業への導入はまず小規模から。担当者も置いたり、投資などのコストをかける企業は少ない。デスクトップ型RPAと連携し、Aが広がるだろう。」

### 活用できるAI開発が勝負

「日本のRPA導入はこれから本格化する局面で、人工知能（AI）技術を組み合わせる。AIを使ったOCR（光学式文字読み取り装置）や自然言語処理技術で手書きや印字の書類を読み取って作業を自動化する、といった幅広い作業への適用が期待される。活用できるAI技術を作り上げた企業が勝ち組になるかもしれない。」

### 記者の目

（石橋弘彰）