



# RPA とナレッジワークの革命

Robotic Process Automation(RPA)は、人工知能(AI)を利用してバックオフィスの仕事を自動化する技術です。データ収集や並べ替えなどの作業を人の手を借りずに実行できるため、スタッフの時間を戦略的な仕事に費やせます。フルタイム当量(FTE)時間を機械ベースの学習に置き換えれば、人事、金融サービス、コールセンターなどのスタッフがもっと戦略的な結果を出すために必要な時間を捻出できます。

以前はプログラミングスキルを何時間も何日も駆使しなければならなかった RPA や AI の構築作業が、今では数分で完了できるようになりました。これまで少数の専門技術者しか入り込めない領域だったナレッジワークの自動化作業を、情報技術に通じた何百人、何千人もの一般職のスタッフが引き受けられるようになっているからです。そのような人材はあらゆる業種の企業で見つかります。

一般的なプロセス自動化プロジェクトは 4 ~ 6 週間で完了し、投資収益率は年単位ではなく月単位で計算されます。AI を利用した RPA を多種多様なバックオフィスプロセスに適用すると、企業全体を変革できます。こうして、21 世紀を勝ち抜くために必要なデジタル運用モデルを企業内に構築します。

## 機械学習への第一歩

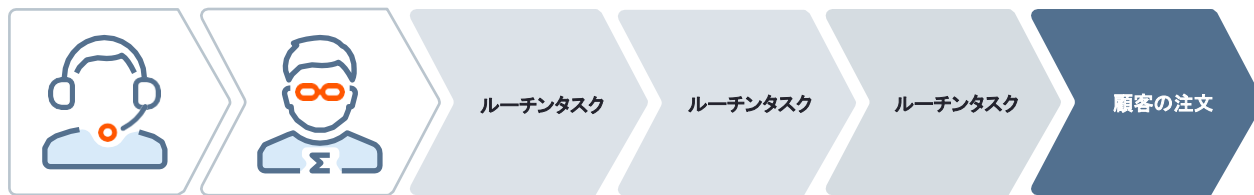
RPA は、いろいろな意味で機械学習とインテリジェントなアプリケーションの基盤となります。RPA ソリューションが社内で順調に稼働している企業は、自動化およびデータファーストの精神が根付いていて、ビジネスの問題解決を支援する複雑な機械学習モデルを導入する準備ができていると考えられます。そうした企業のデータは、機械学習モデルの入力値として使いやすい形式になっている可能性が高いとも言えます。

多くの場合、機械学習が RPA を通じて実現できる生産性の高さを目の当たりにした企業は、より複雑なデジタル変革戦略の導入に非常に積極的になります。

## ナレッジワーク - 自動化の基盤

私たちは、ナレッジワークが 1 つに集約される時代にいます。これは、すべての業種で企業経営が根本的に変わることを意味します。ナレッジワークは、ルーチンタスクと難しい抽象的なタスクの両方を包含する幅広いカテゴリーとして定義できます。

ルーチンタスクは、系統立てられた作業で構成されていることが多く、作業手順や対処法が明確です。現代のバックオフィスおよびミドルオフィスでは通常、1 人のスタッフが複数のコンピューターシステムを利用してルーチンタスクを行い、製品コードをカットアンドペーストしたり、その値がさまざまなシステムの処理結果に表示されることをチェックしたりします。もう少し具体的な例としては、サービス担当者が製品カタログ、CRM、店舗検索、製品在庫管理の 4 つのアプリケーションを使用して、顧客と対話しながらリアルタイムで注文を取る作業が挙げられます。



人は、ルーチンタスクで構成されている仕事を平凡で退屈に感じます。変化に富んだ仕事をしたり、問題を理解してそれを解決する仕事をするときのほうが、能力を発揮する傾向にあります。そのような状況では、相反する要求に重みをおき、常識を働かせ、価値判断を行い、決定する活動が必要となります。こうした戦略性の高いタスクが働く人に満足をもたらすのです。



RPA は、ルーチンタスクを自動化し、スタッフにもっとやりがいのある仕事を割り振ることができるようになります。スタッフが戦略性の高い仕事に時間を割けるようになると、RPA への投資に対する費用対効果を実感することができます。一般的な RPA プロジェクトの設計と実装にかかる時間はプロセス当たり 4 ~ 6 週間で、数カ月以内に投資収益率がプラスに転じます。RPA でプロセスを自動化すれば、ローリスク・ハイリターンソリューションによって成功と ROI を迅速に達成できます。

## RPA と AI: ビジネスを変革する 強力な組み合わせ

最近まで、機械学習モデルを構築する仕事にデータサイエンティスト以外の方が携わることは困難でした。現在では DataRobot が可能にした機械学習の自動化により、技術に明るい一般職のスタッフが、機械学習モデルを構築および実装できます。RPA エンジニアのチームは基本的なトレーニングを受けるだけで、ルーチンタスクと抽象的な仕事の両方を体系化するのに必要なスキルを修得でき、ミドルオフィスやバックオフィスによくあるビジネスプロセスの多くを自動化できます。

RPA を AI と組み合わせれば、現在の設計で動作しているプロセスを自動化するだけでなく、プロセスを改善して再設計することもできます。RPA は、機械学習に適した運用データの宝庫です。RPA を導入すると、レガシーシステムに保存されているデータ、性質の異なる分散したデータ、取り込みに費用や時間がかかるためこれまで利用できなかったデータを取り込めるようになります。次に、RPA エンジニアはそれらのデータを DataRobot に渡し、プロセス内の各タスクやアクティビティの運用パフォーマンスを分析して、効率を高めるためにどこを最適化するべきかを判断できます。

RPA と自動化された機械学習の連携により、コストとリスクを抑えながら、オペレーションのデジタル化への変革を遂げることが可能になります。また、RPA の作成と AI 化による作業の自動化の作業を技術に通じた一般職のスタッフが兼務できるようになります。それらのスタッフが持つビジネスの専門知識と経験は、社内変革と将来の成功にとって非常に重要です。

## UiPath 社と DataRobot

エンタープライズ向け Robotic Process Automation (RPA) ソフトウェア大手の UiPath 社は、自動機械学習構築の先進企業である DataRobot と提携しています。多くのビジネスプロセスを自動化し、効率化するという共通のビジョンに基づいた製品の統合で、深い専門知識がないユーザーでも DataRobot の機械学習モデルをトレーニングして推論し、結果を UiPath 社のプロセスに引き渡せるようになりました。これは、意思決定のプロセスを改善し、人工知能 (AI) ドリブンのプロセス自動化への道筋を立てるのに役立ちます。

DataRobot との連携プロセスはシームレスです。データを機械学習に適した形式に並べ替えて DataRobot システムに読み込み、モデルのトレーニングや予測の生成を自動的に実行します。これを RPA システムにフィードバックし、その情報に基づいた必要なタスクを実行させることができます。正確な予測を確実に行うため、DataRobot から新しいデータが伝達され、精度を確保するためのモデルの再トレーニングが実施されます。

UiPath 社と DataRobot の提携で AI ドリブンによるプロセスの自動化を自由に行えるようになり、ナレッジワーカーをサポートする新たな業務改善がもたらされました。反復タスクの自動化により生まれる時間を使って、スタッフにクリエイティブでやりがいのある仕事に集中してもらえるようになりました。AI ドリブンによるプロセスの自動化では、機械学習をルールベースのプロセスに埋め込んで人間の行動を模倣できます。その結果、スタッフのパフォーマンスが向上し、運用上のリスクを減少させ、レスポンスタイムを短縮し、カスタマーエクスペリエンスを改善することができます。