

業務自動化に向けたチェックリスト

昨今のITテクノロジーの進歩や人材不足・働き方改革などを背景に、AIやRPA、チャットbot等を活用したこれまでヒトが対応していた業務の自動化への取り組みが大きく高まってまいりました。私ども日本プロジェクトソリューションズにおいても、業務効率化・自動化に向けたプロジェクトを数多くご支援させていただいておりますが、今回はその知見と経験を元に、業務自動化を図る際にポイントとなる「ちょっとした」項目をチェックリストにまとめました。ご不明な点、より詳しく知りたい内容などがございましたら、お気軽に下記お問合せ先へご連絡くださいませ。また下記は導入・運用に向けた勘所のほんの一部になりますので、ここに記載のないこともお悩みのことがございましたらお気軽にお声かけください。宜しく願い申し上げます。

【お問合せ先】
日本プロジェクトソリューションズ株式会社 第2実行支援事業部

Mail: info-pmo@japan-project-solutions.com

Phone: 03-6869-7573

担当：倉林（くらばやし）、羽多（はだ）、曾我（そが）、藤野（ふじの）

No	時期	RPA	AI/bot	チェック項目	ご説明
1	導入前	○	○	目的・目標は定まっていますか？	<p>「何を指して自動化するのか？」「ありたい姿はどのような姿か？」 このような目的や目標がハッキリと定められていないと構築・運用が進むにつれ、手戻りや期待効果が得られない状況等が発生してしまいます。</p> <p>(例) 「チャットボットを導入したい！」 ・コストを下げたい？ =どこに力点を置くかにより、対応範囲・ ・お客様の声やログを収集・分析したい？ ソリューション・設計・効果測定方法等、 ・会社の評判を上げたい？ 全ての対応が変わってまいります。</p> <p>例のような場合に目的の特定や判断の優先順位が設定されていないと、ソリューションを選定する際にブレが発生したり、結果として導入後活用されない状況になってしまうことも起こりえますので、はじめにしっかりと目的・目標は定めておきましょう。</p>
2	導入前	○	○	目的・目標は共通認識化されていますか？	<p>目的や目標は、導入に関与するメンバー間において言葉の認識合わせまでしっかり共有される必要があります。同じ言葉を用いてもその指し示すイメージが異なっていることにより、詳細設計やテスト、また実装した段階で大きな問題となってしまう場合があります。</p> <p>例：RPAの導入による業務効率化はパフォーマンス向上が目的か、人員の再配置が目的か、がすり合っていない。結果、業務効率化が進んだ際に余裕が出た分業務を増加しパフォーマンスを上げたため、人員の再配置ができない状況になった。</p> <p>このような状況に陥らないよう、ゴールのイメージまで目線合わせを図りましょう。</p>
3	導入前	○	○	課題は特定されていますか？	<p>「自動化」は手段です。その前には達成すべき「目的」があり、その「目的」を達成するために障壁となる「課題」が明確化されることで、初めてその「課題」の解消策として「自動化」が適切か、妥当性の判断が可能になります。</p> <p>また「課題」には表層事実として起こっている「顕在的課題」（定量化できるケースが多い）と、その顕在的課題を引き起こしている「真なる原因」、つまり「本質的課題」があります。本格的な改善を図る上ではこの「本質的課題」の解消を狙うことが重要になりますので、「なぜ？」を繰り返して「本質的課題」まで特定いただくことを推奨いたします。</p> <p>※「顕在的課題」の解消のみにスコープを当てると、後から他の課題解決に転用できない、拡張性が合わずに入れ替える、といった事象が発生する場合がございます。</p>
4	導入前	○	○	どの視座・視点から検討を図りますか？	<p>「今ある業務のどこを自動化するか」と積み上げ式的に考えるか、「今ある業務のどこは人間が対応しなければならないか」と抜き出し的に考えるかにより、その後の業務設計やソリューション選定、導入プロセスや期待効果などは大きく変わります。後者になるほど取り組みの規模は大きくなるのが一般的ではありますが、どこまで踏み込んだ対応を図るかご検討される際は、ぜひこの視座・視点を意識いただければと思います。</p>
5	導入前	○	○	課題を解決するために必要な要素は何ですか？ （システムソリューションに求める要件は何ですか？）	<p>AIやRPAなどのシステムソリューションの選定は、まず「解決すべき課題が何か」から「その課題を解決するために必要な要素は何か」まで特定しておく必要があります。このプロセスに不足がある状態でシステムソリューションを先に選定すると、後から必要な機能がない・カスタマイズのコスト／工数が多大に発生する、などの弊害を生み出す場合がありますため、AIにどのような判断をさせたいか、RPAにどこまでの対応を求めるのか、これらの観点から必要な機能要件を洗い出した上でシステムソリューションを選定されることを推奨いたします。</p> <p>(例) ・複数台のRPAが1つのファイルから情報抽出をしないといけないうコントロールができない。 ・3ステップ程度のシナリオで対応できる範囲の狭いチャット対応にもかかわらず機械学習型のAIチャットボットを導入する。</p>
6	導入前	○		現実的に候補のRPAソリューションは機能しますか？	<p>例えばRPAでデータ入力を行う場合、入力先システムのボタンをRPAが認識できない場合があります。逆に入力先システムが古いシステムである場合、RPAの機能に入力先システムが追いつかない場合があります。これらについてはある程度検証を重ねないと見えてこない場合があるので、POCの段階でしっかり検証されることを推奨いたします。</p>
7	導入中	○	○	プロジェクト管理（計画策定・実行管理など）はなされていますか？	<p>業務効率化を目的とし達成時期を定めたRPAやAIの導入においては（つまりプロジェクト）、往々にしてシステムソリューションの導入だけでなくその前後工程（業務再設計、データ整形、導入後のヒトの業務手順策定・定着化など）が発生するケースが多くあります。これに際しては各プロセスに遅延が発生したり課題の解消がなされないと、RPAの設定プロセスに到達しない、設定に想定以上に時間がかかる、といった経緯から期限内にプロジェクトとしての目的達成に到達しないことが発生する場合があります。特に大きな取り組みになればなるほど、これを回避するために、計画から実行、計画に変更を必要とする状況が発生した場合の変更管理や監視コントロールなど、プロジェクト管理（プロジェクトマネジメント）をしっかり行うことを推奨いたします。</p>

業務自動化に向けたチェックリスト

昨今のITテクノロジーの進歩や人材不足・働き方改革などを背景に、AIやRPA、チャットbot等を活用したこれまでヒトが対応していた業務の自動化への取り組みが大きく高まってまいりました。私ども日本プロジェクトソリューションズにおいても、業務効率化・自動化に向けたプロジェクトを数多くご支援させていただいておりますが、今回はその知見と経験を元に、業務自動化を図る際にポイントとなる「ちょっとした」項目をチェックリストにまとめました。ご不明な点、より詳しく知りたい内容などがございましたら、お気軽に下記お問合せ先へご連絡くださいませ。また下記は導入・運用に向けた勘所のほんの一部になりますので、ここに記載のないこともお悩みのことがございましたらお気軽にお声かけください。宜しく願い申し上げます。

【お問合せ先】

日本プロジェクトソリューションズ株式会社 第2実行支援事業部

Mail: info-pmo@japan-project-solutions.com

Phone: 03-6869-7573

担当：倉林（くらばやし）、羽多（はだ）、曾我（そが）、藤野（ふじの）

No	時期	RPA	AI/bot	チェック項目	ご説明
8	導入中	○	○	設計、設定情報はドキュメント等にまとめられていますか？	AI/RPAとも簡単に設定できるソリューションが増えています。ユーザビリティ高く利用することができる一方で、何の作業を自動化したのか、どのような考え方で設定したのか、これらを設定者以外のメンバーが把握できるようにしておかないと、設定したメンバーが不在となった時に誰も手をつけられない状態に陥ってしまう場合があります。これを回避するために、RPAの設計・設定情報は管理方法お定めて関係者で共有できるようにすることを推奨いたします。
9	導入中		○	元データは整えられていますか？	AIチャットボットを導入する際に、早期に回答率を高めるか否かは初めに読み込ませるデータの精度に依存する要素が高いです。この中に類似内容のデータが多く入っていたり、同じことを指し示す言葉を異なる単語で複数読み込ませたりすると、回答精度を下げる要因となります。このことから読み込ませる前には重複した内容のまとめ、用語の統一や、一つの回答に複数の要件を入れないなど、データの最適化を図ることを推奨いたします。
10	導入後	○	○	手順はドキュメント化されていますか？	RPAであれば入力先システムの画面構成が変更になる都度の調整、AI botであれば対応内容の追加や回答内容の変更など、導入後多くの変更・追加・更新作業が発生します。作成した人がずっと担当していれば顕在化しませんが、担当は往々にして変更になるものです。その際に何をどうしたらよいか、それまでのロジックや構成をしっかり継続できるよう、手順や使用用語などはドキュメントにまとめておくことを推奨いたします。
11	導入後	○		対象業務を拡大する際に維持・管理の費用や体制の見直しはなされていますか？	管理体制を変えずに対象業務を拡大した場合、担当者の負荷が大きくなり管理が煩雑になるケースがあります。業務範囲を拡大してRPA対象業務が増えるということは、維持・管理の負担も大きくなります。管理体制も業務範囲拡大に伴って見直しを図ることを推奨いたします。