

## 注目のAIソリューション(第2回)

### 業務分析にAIを活用。ハードル低い

2019.08.07

日本では少子化に伴う人手不足、そして長時間労働が大きな課題となってきた。社内の労働環境の改革を進めている企業も少なくない。ただし働き方を改革し、社員の就業時間を減らしても、業績を落とすわけにはいかない。つまり、業務の効率化、生産性の向上が必須だ。その有力なツールとして、今注目されているのがRPA(Robotic Process Automation)。オフィスのパソコン作業を自動化するシステムである。

これまで生産現場では、ロボットの導入により生産性の向上が図られてきた。今回のターゲットは、どんな企業でも多かれ少なかれ必ず行われるパソコンの作業。パソコンをロボットが操作してくれると考えると分かりやすい。RPAの導入で、パソコンの定型作業を自動的に処理できるようにすれば、その人員をより創造的な作業に振り分けられ、生産性の向上に寄与する。

#### パソコン業務の“見える化”が必要

RPAは、メディアで取り上げられる機会も増えた。導入した結果も報じられ、有効性は広く知られるようになった。しかし、導入に二の足を踏んでいる企業も少なくない。大きな理由に「どの程度、RPAで置き換えられる作業があるか分からず、効果が見えない」がある。

RPAを導入するには、まず社内のパソコンで行われている作業内容とフローを分析し、RPAで自動化すべき定型作業を抽出する必要がある。頻度が低い特殊な作業をRPAで自動化しても、効果は限られる。作業頻度の高い単純な作業ほど効果は大きい。

しかし、従業員それぞれのパソコンで、どのような作業が、どのようなフローで行われているかを把握するのは容易ではない。個々のパソコンで日々、どのような作業が行われているかを調べるために、「人」に依頼してチェックしてもらうのは、時間も費用もかかる。実際にパソコンを使う従業員に申告してもらったり、ヒアリングしようとしたりしても、正確性が問題になったり、業務に支障が出たりもする。特にパソコンの台数が多い場合には、人的な方法は現実的ではない。

そこで浮上するのが、従業員が使用中のパソコンの操作ログを集めて分析する方法だ。ただ、パソコン1台ずつログを集めても、人の力によってRPAで自動化すべき作業を抽出するのは、非常に手間がかかる。それを効率化するために、AI(人工知能)を活用したサービスが登場している。

AIを使ったログ分析を実際に見てみる… 続きを読む