

RPA x AI

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。定型作業の自動化の1つであるRPA導入支援で多くの実績を出し続けているKPMGは、次フェーズのAIを活用した高度自動化により、埋もれてしまっている平均70%の企業内非構造化データの統合管理や新知見創出で企業の業務改革をサポートします。

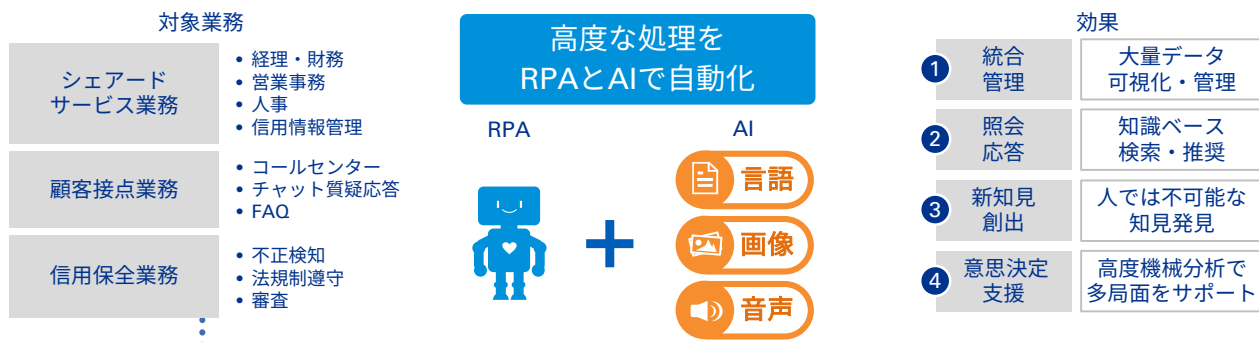
RPA x AI概要

高度知的処理の自動化

RPAは定型作業の自動化により、作業効率の飛躍的向上やコスト削減等、人間の作業補完として活用されてきましたが、AI (Artificial Intelligence: 人工知能) を掛け合わせることで、これまで人間が達成し得なかった高度な知的処理が可能となります。

AIの適用範囲は広く、大量の非構造化データから情報を読み取るビッグデータ分析や知識ベースの構築と可視化、質問に対する最適な回答候補の解析、法規制遵守や不正検知等、紹介応答から探索、意思決定支援まで業務のさまざまな局面に新知見を与えられます。

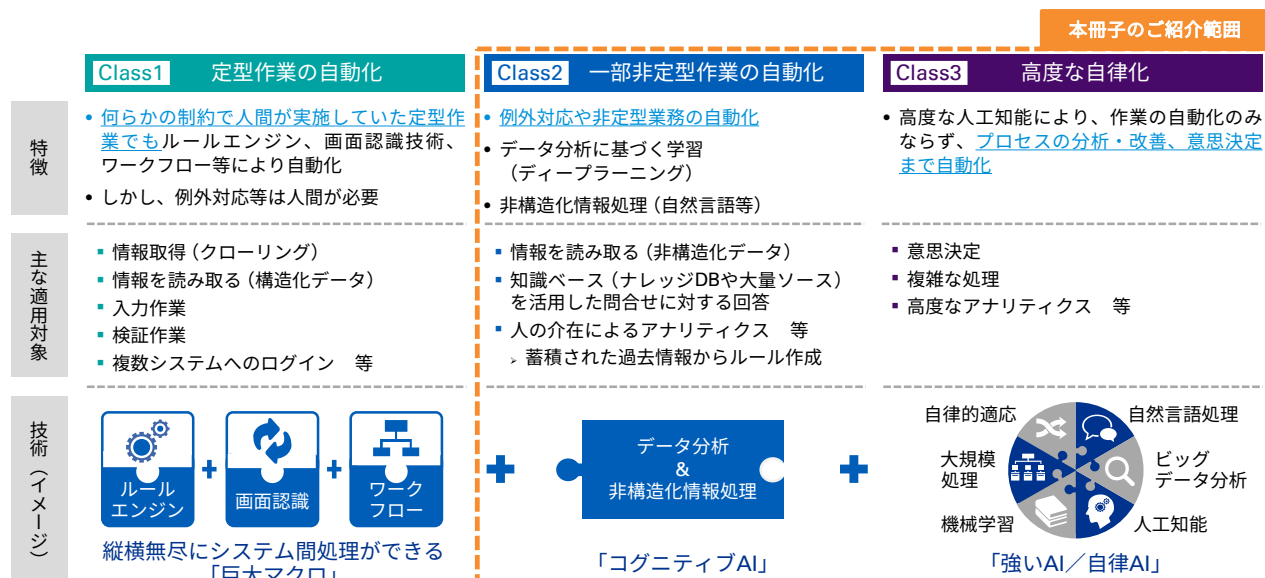
RPA x AIとは？



Digital Laborの段階と主な適用領域

Digital Labor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。AIを掛け合わせたClass2~Class3も導入事例が

増え始め、今後コグニティブを活用した業務改革がより一層期待されます。

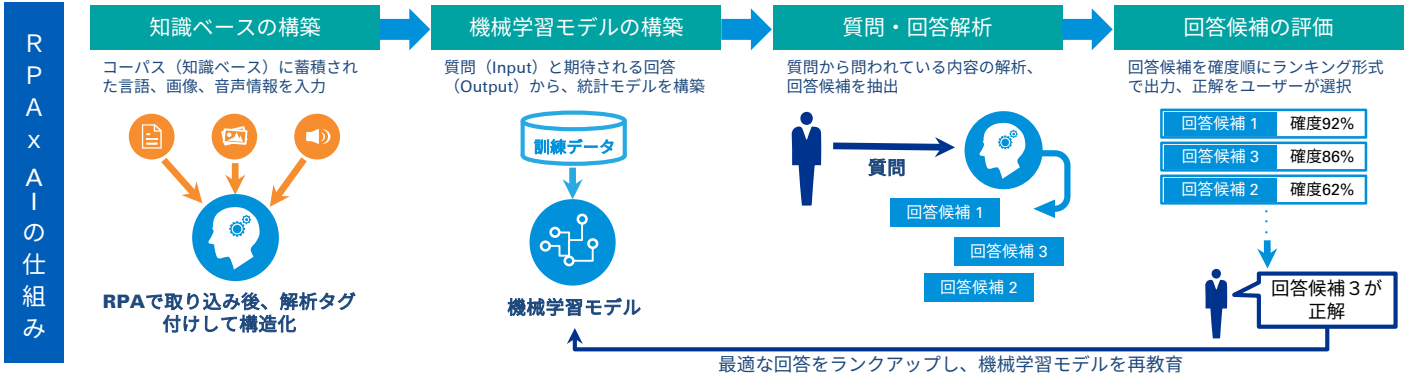


なぜRPA x AIか？

AIの進化とRPAを掛け合わせた相乗効果

1950年代に始まったAIブームの第三次と言われている現在、ニューラルネットワークやディープラーニング等の機械学習分析手法が、ビッグデータ分析やVisualization（可視化）等の新興技術、クラウドコンピューティングの高度インフラ技術の台頭によりようやく実現化し、その勢いは以前のブームとは比較にならない程加速的に進化を続けています。

金融、医療、保険、製造等あらゆる分野で今後強いインパクトを与えていくAIにRPAを掛け合わせるにより、AIが得意とする「知見の創出」能力と、それを補完するRPAの「自動化」が相乗効果を生み、業務改革を統括的に推進することが可能となります。



RPA x AI導入における主なインパクト

統合データ管理

RPAxAIで企業内に埋もれている平均70%以上もの膨大な非構造化データの取込みおよび解析が実現します。統合データ管理で企業内の部署間で煩雑化したデータの可視化にも大きく貢献します。

照会応答

RPAxAIで構築した知識ベースで、コールセンターを含む顧客接点業務と顧客満足度が飛躍的に向上します。顧客ニーズに合わせた回答候補をAIが解析し、最適な回答が提供できます。

新知見創出

RPAxAIでビッグデータから従来見出せなかった新知見が創出できます。財務不正検知や市場トレンド分析等にも応用が可能。人為的ミスは排除し、ロジカルな判定や分析結果が得られます。

意思決定支援

RPAxAIは、企業にとって重要な意思決定の支援にも活用が可能です。業務分析やM&A競合分析で、企業内外のデータをさまざまな角度から可視化し、ネクストアクションへの決断支援を行います。

RPA x AIで何が変わる？

主な適用領域と能力

RPAxAIでは単純なプロセス変革だけでなく、業務変革や新サービス創出までをスコープに入れた戦略策定が可能となります。



RPA x AIの仕組みと導入対象

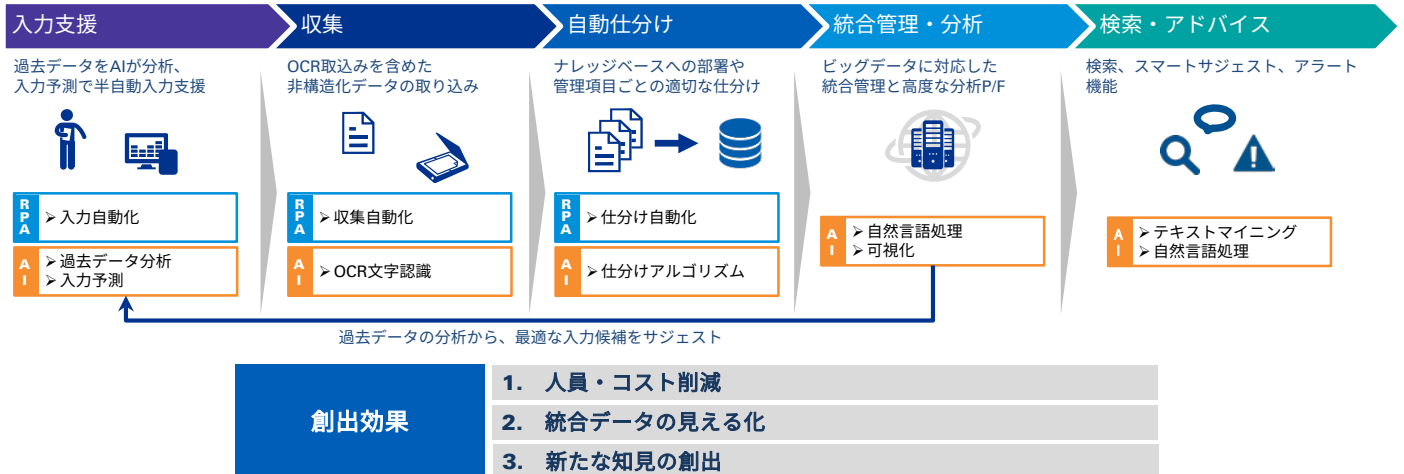
「コールセンター」、「シェアードサービス」、「不正検知」の3分野に最適

AIの特性である「事象を学び進化する」能力とRPAが得意とする「自動化」がバックオフィスで代用的な業務である「シェアードサービス」、「コールセンター」、「不正検知」の3分野に適用可能。人為的な介入箇所を極限まで削減し、人間が創出できなかった新たな知見を見出すことで、プロセス改革の一步先である業務改革を実現します。

導入事例

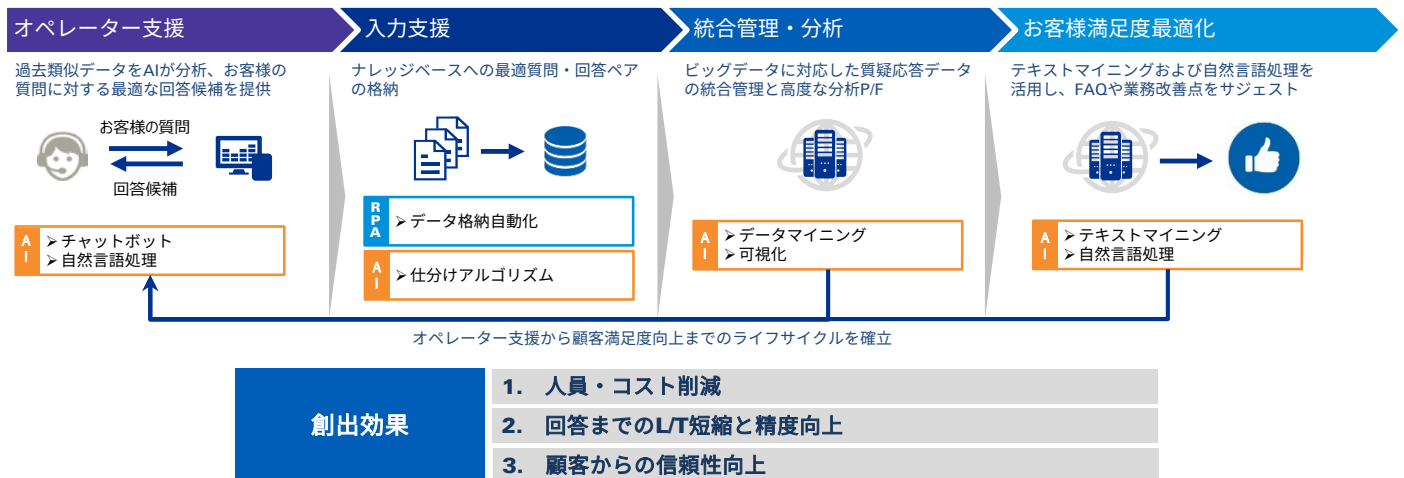
事例1. シェアードサービス業務

人事、経理、財務、営業事務、信用管理等のバックオフィス業務を統括管理および可視化します。



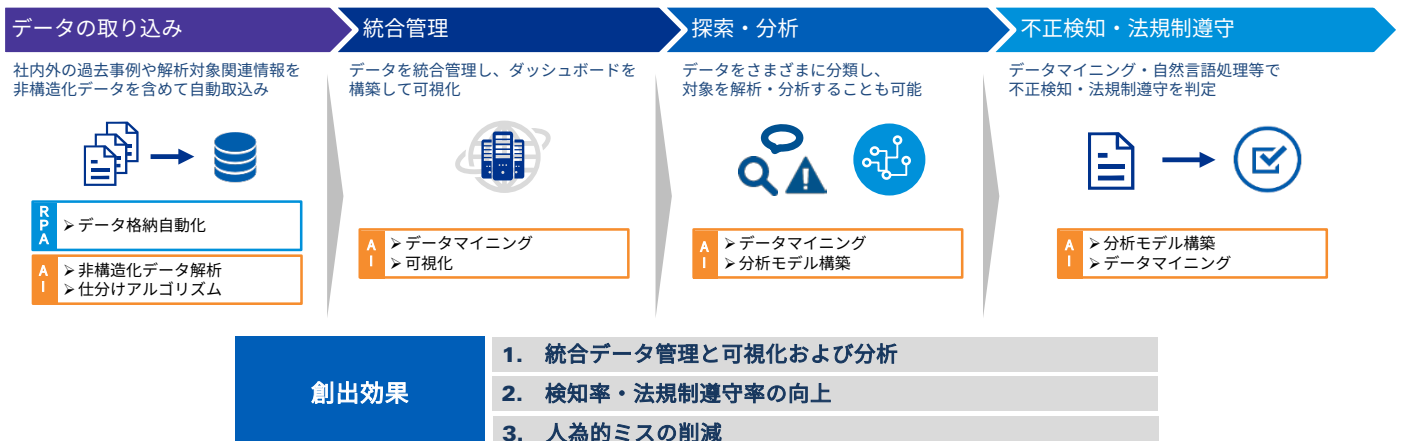
事例2. コールセンター業務

フロントエンドでは回答候補でオペレーターを支援し、バックエンドでは顧客ニーズを分析します。



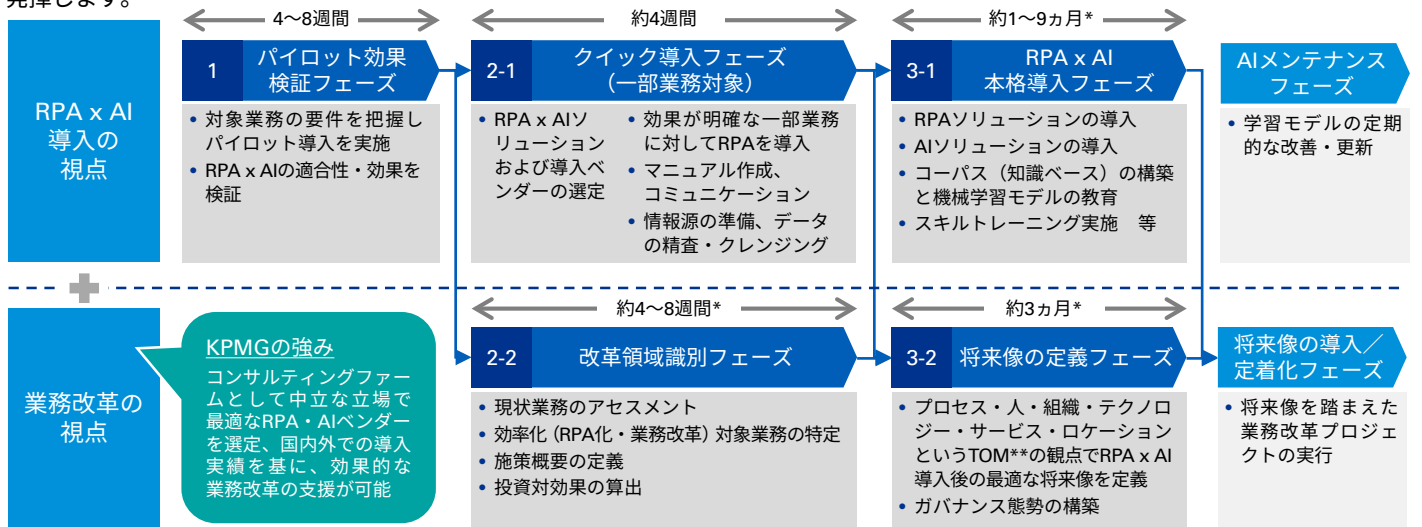
事例3. 不正検知とデータ統合業務

社内統制、審査自動化、法規制遵守等、データの統合管理から探索・解析を施行します。



KPMG標準アプローチ

RPAxAI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ツール導入やAI実装の視点だけではなく、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 x AIを活用したDigital Labor時代に向けての考察

自社への適用可能性の検討

RPAは近年認知度を高め、数年の間に世界中で導入されてきました。それに対し、AIは第三ブームと呼ばれ話題性はあるものの、バックオフィス業務での活用は少ないのが現状です。RPAで自動化を達成した先にデータの統合管理や探索が得意なAIを適用させることにより、さらなる業務改善の達成が可能となるため、技術動向を調査し、来るAI時代に備えておく必要があります。

既存契約の見直しと新興技術の積極的な取入れ

BPO・シェアードサービスにおいては、RPAを導入することで、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、さらなる効果を享受できると考えられます。

また、AIを掛け合わせることで相乗効果を発揮し、自動化を超えた業務改革が期待できるため、新興技術の取入れは積極的に行うべきです。

人材開発・活用

RPAとAIが業務の大半を置き換えられる可能性がある中、それらのテクノロジーを使いこなす、業務改善に役立てる施策が立てられる人材は不足しています。高度に発達するテクノロジーを最大限活用できる人材を育てられるかが企業の事業成長にも大きな影響を及ぼすことになります。

RPA x AI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化すると最適化されていない業務が増加し、過去のITのよう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。

また、AIも同様に適用範囲が広く、アウトプットに対して過度な期待を抱きがちですが、適用業務を精査し、現実的な実装プランを策定することが大切です。

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、RPAxAI診断 (現状分析・RPAxAI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、RPAxAI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。

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RPAxAI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Digital Labor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。

KPMGコンサルティング株式会社

kc@jp.kpmg.com

TEL : 03-3548-5111

kpmg.com/jp/kc

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、確かな情報をタイムリーに提供し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。

© 2017 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. 17-1150

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