

# Robotic Process Automation (RPA)

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。デジタル化のひとつであるRPAの導入は、今後の企業の付加価値向上のために必要不可欠です。KPMGでは、業務改革における圧倒的な業界知見と国内および海外におけるRPA導入事例を活かし、RPAの導入支援を通して企業の課題解決をサポートします。

## RPA概要

### RPA・デジタルレイバーとは？

RPAには、定型事務作業を自動化するものと、AI等で高度な知的処理を自動化するものがあります。定型作業の自動化については、欧米のみならず日本のオペレーションにおいても効果が実証され、実用段階になっています。

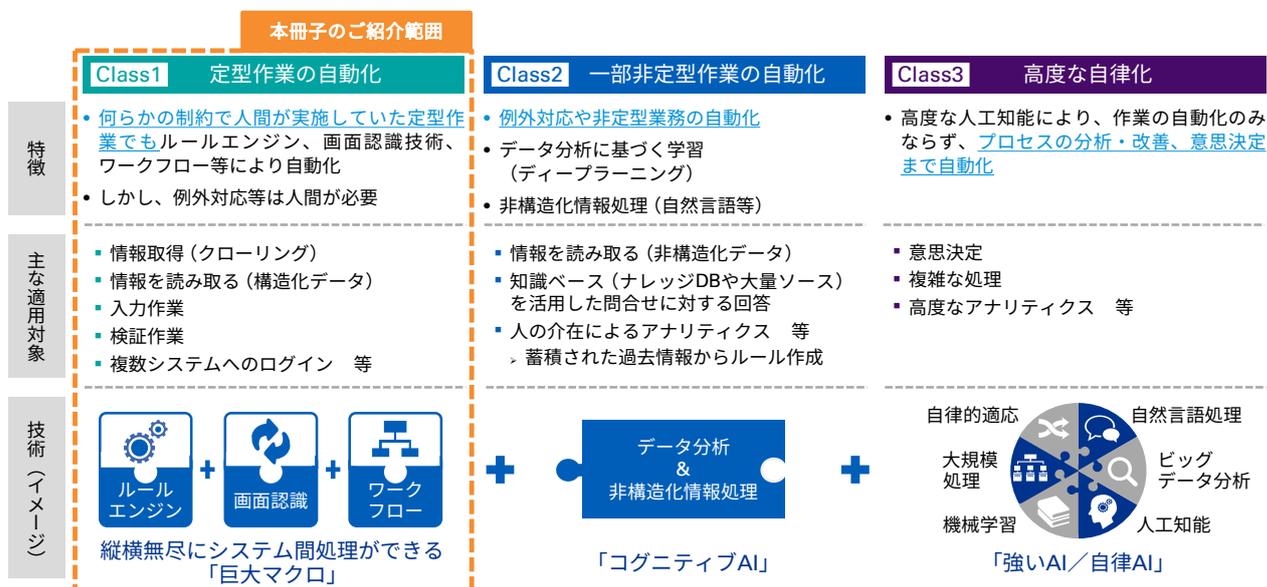
RPAでは、これまで人間のみが対応可能と思われていた作業、もしくはより高度な作業を人間の補完として実施するため、企業という組織の中にデジタルな労働者（Digital Labor：デジタルレイバー：仮想的労働者）が出現すると言えます。

### RPA・Digital Laborとは？



### RPAの段階と主な適用領域

RPAには3つの段階（Class）があり、現在はClass1の5年後にClass3に到達し、プロセスの分析・改善、意思決定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。までを自動化できると考えられます。



## なぜ今RPAか？

### 新興国の人件費高騰とデジタルテクノロジーの進化

1990年代より、業務コストの低減を目指し、ホワイトカラー業務の一部を人件費の安い中国・インド等の新興国へ委託する企業が増加してきました。しかし、近年は新興国の人件費が高騰し、人件費格差を利用したコスト削減が難しくなりつつあるとともに、新興国の労働力の離職率は深刻で、十分な品質を確保することが困難になっています。

一方で、自動車業界などの一部の業界でテクノロジーの発達による自動化が進展し、自動化範囲の拡大が実現済みです。今後はいよいよAIやロボティクスといったテクノロジーを活用した、RPAによるホワイトカラー業務の自動化が加速されます。

### RPA導入における主なインパクト

#### 品質向上への貢献

RPAは事務処理業務全般と親和性が高く、人間に比べ継続的かつ安定的に業務を実施することが可能であるため、エラー・事務ミスが激減し、タスクの品質向上につながります。

#### スピードへの貢献

RPAはデータ編集、画面操作等の作業に物理的なキーボードやマウス操作が伴わないため、人手の数から数百倍の速さで作業をこなし、業務実施スピードが圧倒的に速くなります。また、導入・変更対応のスピード、効果創出までのスピードも向上します。

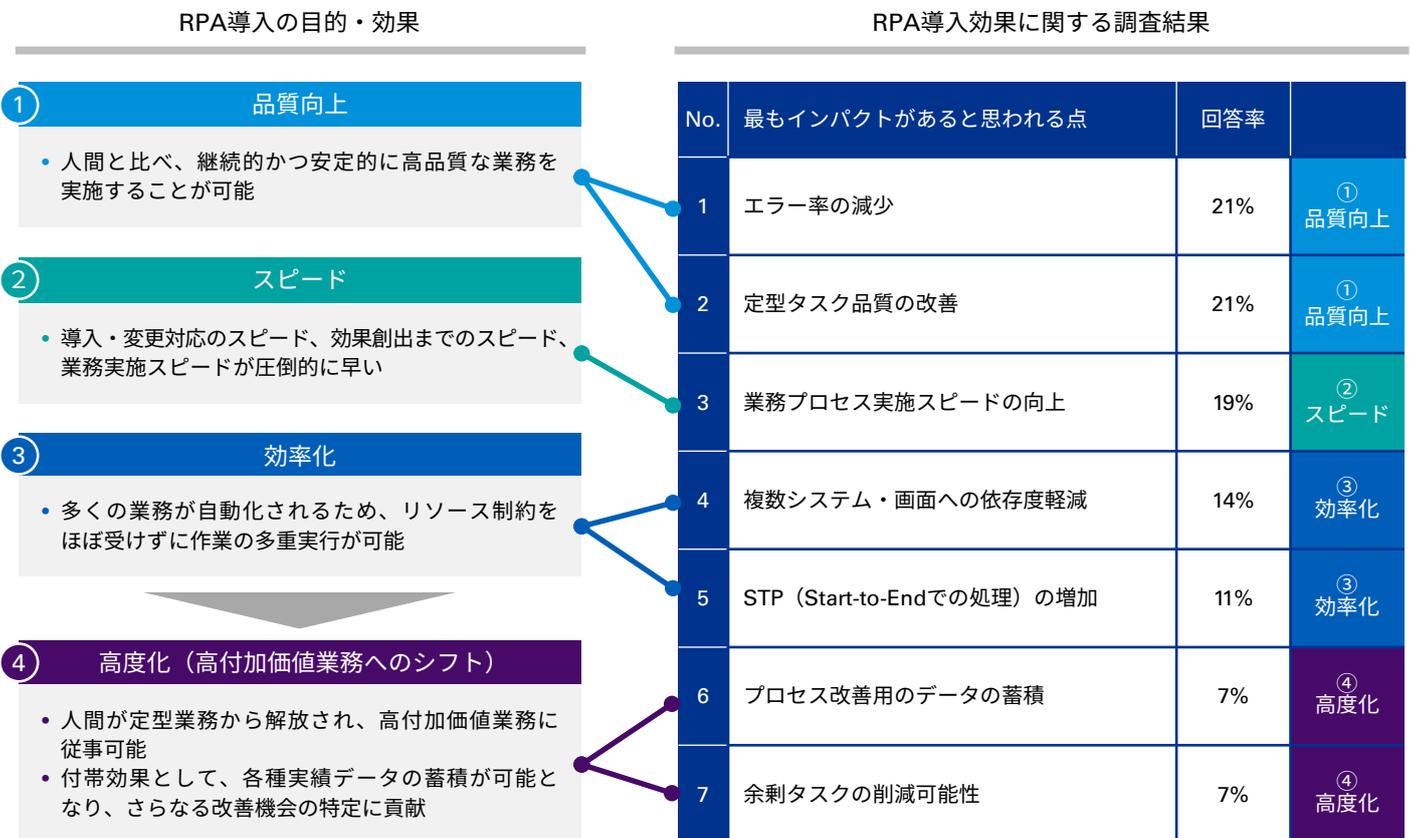
#### 効率化への貢献

RPAにより人間の介在が不要となるため、リソースの制約をほぼ受けずに作業の多重実行が可能となります。結果として、人件費格差や標準化を元にしたBPO等によるコスト削減は15~30%が限界と言われている一方で、RPAでは40~70%\*のコスト削減が可能となります。

\* A社最終報告書実績値より

### 参考: 先駆的にRPAを活用しているお客様の声

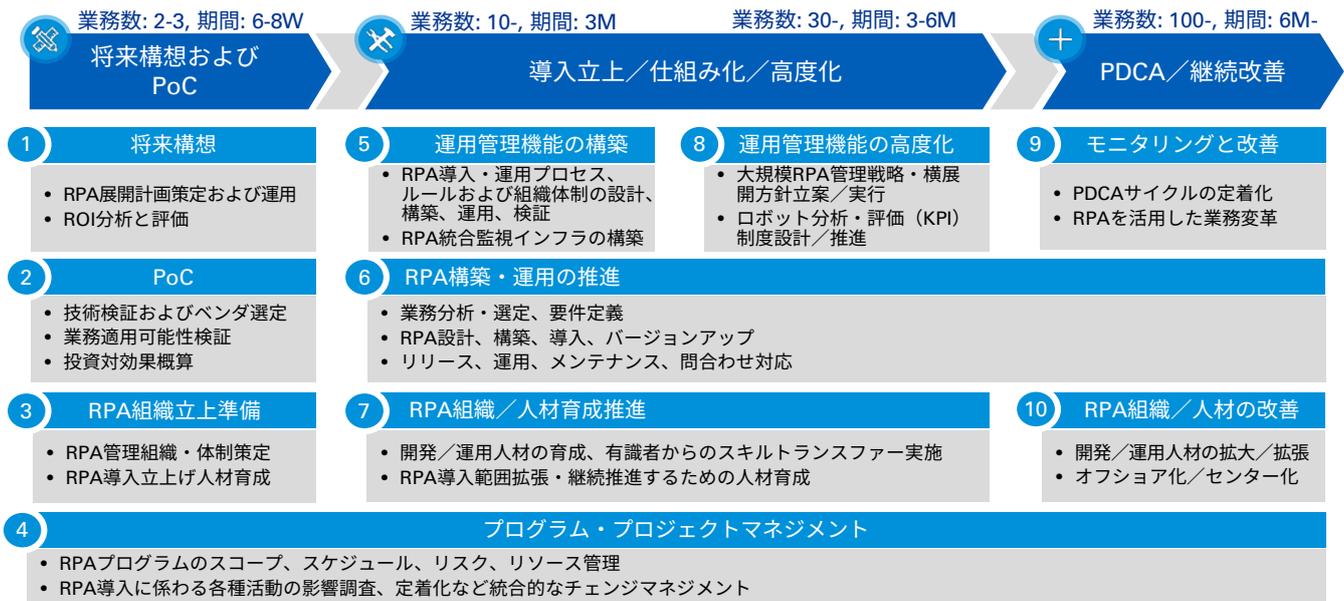
RPA導入により業務が効率化され、品質が向上するとともに、業務自体の改善やイノベーション創出などの高付加価値業務に注力することが可能となります。



出典:  
“Insights From Early BPO Adopters of Robotic Process Automation”, Horses for Sources, 2015年2月

## KPMG標準アプローチ

RPA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。



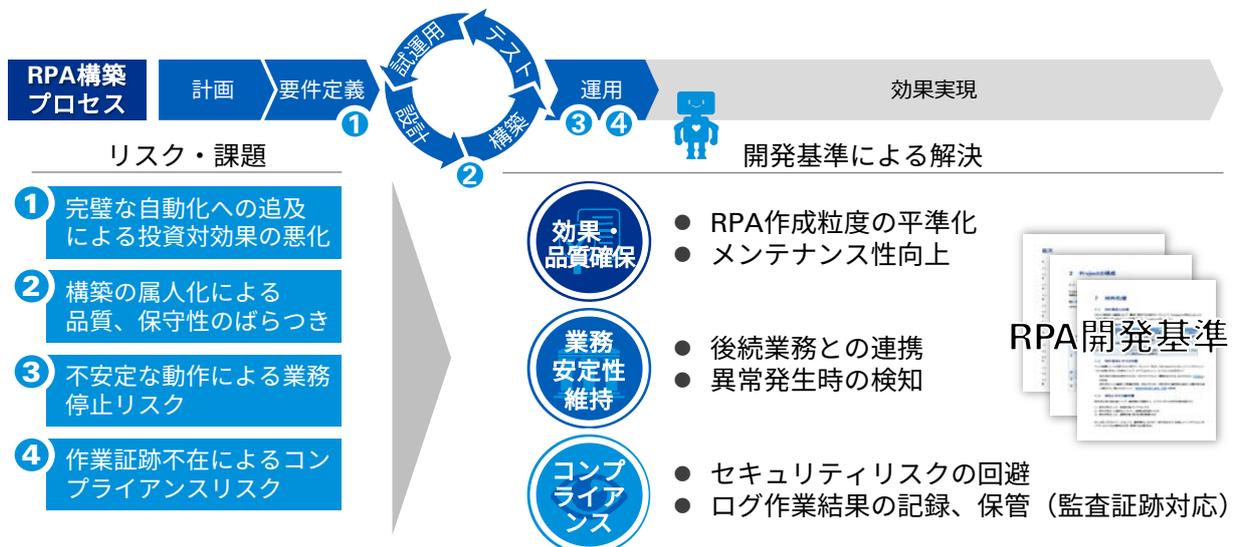
### 運用管理機能の構築

PoC実施後の導入立上/仕組み化フェーズにおいては、RPA運用管理構築を6つの側面から検討する必要があります。※下記の6つの観点は、KPMGのコンサルティング方法論であるRPA-TOM (Target Operating Model) です。



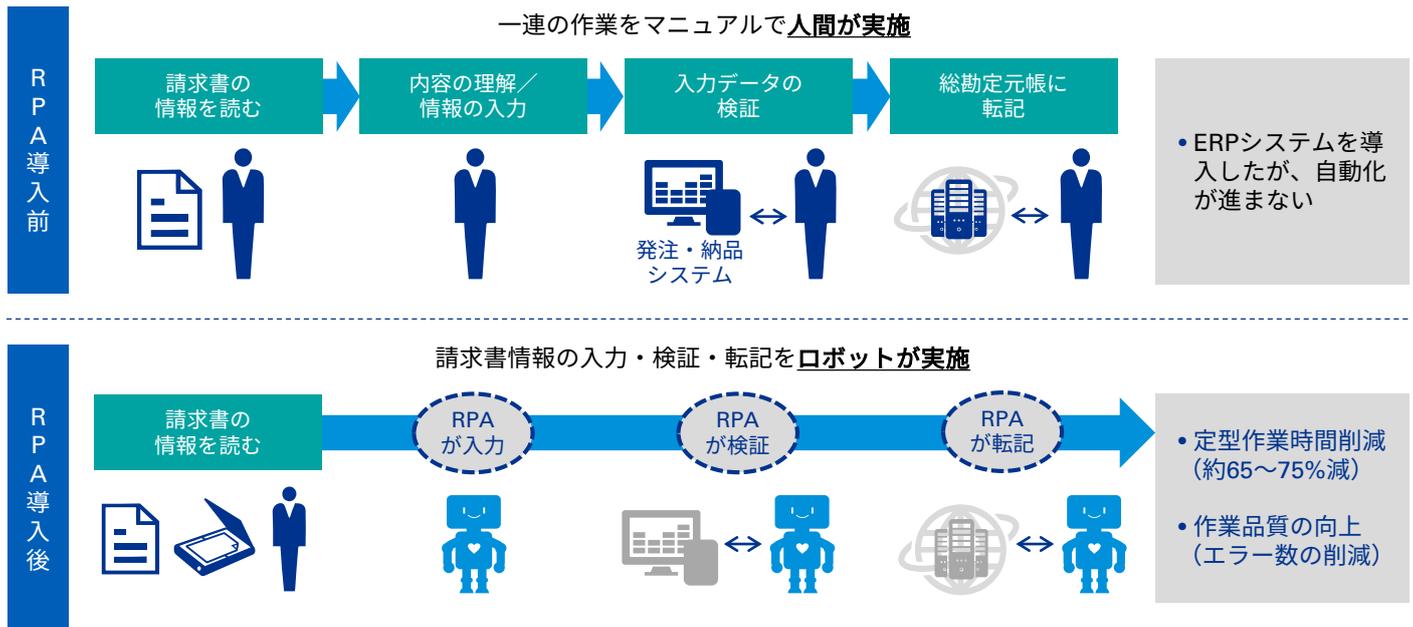
### RPA構築・運用

KPMGのRPA開発標準および品質基準は豊富な実績で培ったベストプラクティスを凝縮し、RPAツールの特性を生かした効率的かつ高品質なRPA構築を実現させます。



## 導入事例：買掛金業務導入

自動車メーカーB社では、RPAをグローバルシェアードサービスセンター内の買掛金業務に導入し、自動化しています。



## RPA・Digital Labor時代に向けての考察

### 自社への適用可能性の検討

数年のうちにRPAは世界中で導入されます。グローバルで生産性に後れを取る前に、一部の業務に対するPoCを通じて自社への適用可能性の検証や、技術動向の調査等を実施し、備えておく必要があります。

→ERPと比べ、領域によっては非常に低価格での導入が可能であるため、ERP改修のROIが満たせない場合でも十分に検討の余地があります。

### 既存契約の見直し

BPO・シェアードサービスにおいては、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、さらなる効果を楽しめると考えられます。

### 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、RPA診断（現状分析・RPA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、RPA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。

#### 人材開発・活用

予測可能な業務は全てRPAに置き換えられる可能性があります。一方で、今後の日本は深刻な人材難になると懸念されます。今の人材をどの分野で活用し、そのための教育をどうするかを再度検討することが、経産省の新産業構造ビジョン中間整理実現の肝のひとつです。

#### RPA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の様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のかというポリシー・ガバナンスを構築する必要があります。

### 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RPA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の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、的確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. 17-1151

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