

Digital Labor Case 1

キューアンドエーワークス

人が「人らしい仕事」に専念し、働く幸せを実現

人と「協働」するRPAは、新しい“労働力”

ICT技術を活用し、主にホワイトカラー領域で業務の効率化を図り、生産性を向上するRPA (Robotic Process Automation)。労働集約型だったオフィスワークを自動化する、人に代わる「新しい労働力」だ。一般社団法人日本RPA協会の理事も務め、その可能性を広く発信するキューアンドエーワークスの池邊竜一氏に、RPAとは何か、そして仕事と働き方がどう変わるのかについて語ってもらった。

池邊氏が執筆した著書『デジタルレイバーが部下になる日』(日経BP社)。2018年2月の発刊直後から大きな反響を呼んだ



あるべき雇用の姿を追求し 人材不足も補うDigital Labor

—— RPAとの出会いは、強烈な印象だったそうですね。

池邊 “ロボットソフトウェア”と呼ばれ、注目度もまだ低かったのですが、「すごいぞ！ オフィスワークの代わりを、人以外の力でやれるんだ」と。(【図表1】)

—— キューアンドエーワークスは人材派遣・紹介事業を中心にビジネスを展開されていますが、その中でのRPAの位置付けは。

池邊 当社は2軸のブランドがあります。一生さびないスキルを持つ人材に育て供給すること。人に頼らない効率化に貢献すること。もう1つがRPA

ソリューションサービスの展開です。

—— 少子高齢化に伴う人材不足や生産性向上などの課題解決に期待が高まっています。

池邊 日本の労働生産性は主要先進7カ国で最下位。特にホワイトカラーは労働集約型であり、世界的に極めて低水準です。ただ、RPAへの着眼は人材不足や生産性だけでなく、あるべき雇用の姿を追求した結果です。

オフィスワークは一般的に、コア業務が正社員、ノンコア業務は派遣やアウトソーシングの活用が多い。当社はノンコアのBPO (ビジネス・プロセス・アウトソーシング、企業内の

管理業務の外部委託) サービスで、地方の雇用創造に貢献してきましたが、単純業務はつまらない、と長続きせずに辞めていく。やはり仕事の質が大事で、コアとノンコアを人同士でシェアするのではなく、定型業務はRPAで自動化し、人は創造性の発揮に集中しようということです。

—— それがDigital Labor (仮想的労働者、DL) の概念ですね。

池邊 RPAは認知技術を活用する業務専用ロボット。人のように雇う新しい労働力として、最適な言葉がDLでした。疲れ知らずで、いつも寄り添う頼もしい部下のような存在です。

【図表1】 RPAでできること (一例)

- キーボードやマウスなど、パソコン画面操作の自動化
- ディスプレー画面に表示された文字列、図形、色の判別
- IDやパスワードなどの自動入力
- アプリケーションの起動や終了
- スケジュールの設定と自動実行
- 蓄積されたデータの整理や分析
- 業種、職種、現場の条件に合わせた柔軟なカスタマイズ
- システムの異なるアプリケーション間のデータの受け渡し

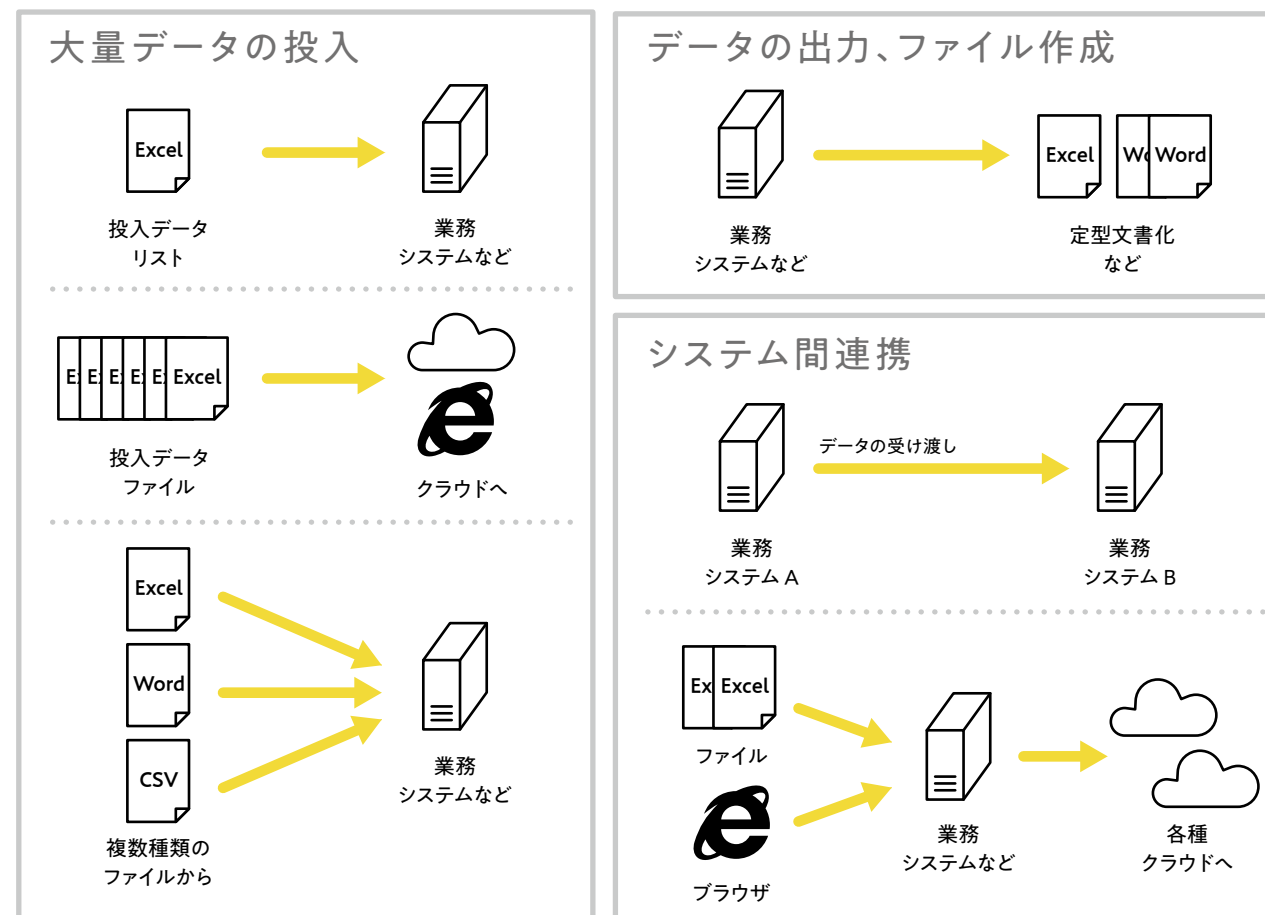
出典:キューアンドエーワークス提供資料

【図表2】RPAの導入事例(業界・業務シーン)

システム <ul style="list-style-type: none"> 請求書集約業務 基幹システムからデータ抽出、突合(とつごう)業務 	通信 <ul style="list-style-type: none"> 契約管理業務 	保険 <ul style="list-style-type: none"> 顧客管理業務 保険料調査業務
旅行 <ul style="list-style-type: none"> コールセンターでの各種データ集計業務 	インターネット関連 <ul style="list-style-type: none"> 競合価格調査、変更業務 	流通小売 <ul style="list-style-type: none"> ブログ、SNS投稿監視業務 各店舗からの備品発注受付、発注業務
アパレル <ul style="list-style-type: none"> 商品受注業務 売上集計業務 	通販 <ul style="list-style-type: none"> 複数サイトでの商品在庫連携 画像変更業務 	オンデマンド動画配信 <ul style="list-style-type: none"> 競合情報調査業務
広告 <ul style="list-style-type: none"> 契約データ集計、確認業務 人事異動データ集計チェック、メール通知 	卸売商社 <ul style="list-style-type: none"> 研修事業の数値集計業務 各事業部、支店の研修工数の集計業務 	リース <ul style="list-style-type: none"> 顧客企業ごとの請求書作成業務
新電力関連 <ul style="list-style-type: none"> 発電量の集計業務 	BPO <ul style="list-style-type: none"> 経費精算データの照合、交通費判定業務 	人材 <ul style="list-style-type: none"> 勤怠票督促メール業務 求人情報クロージング業務

出典:キューアンドエーワークス提供資料

【図表3】RPAの自動化で成果を発揮する業務



出典:キューアンドエーワークス提供資料

業務棚卸しと

最適な協働フローを支援するツール「RoboRoid」

—— 人とDLが協働する「ワークスデザイン」(業務設計)をRPAの旗印に掲げています。

池邊 「未来の働き方」をお客さまと一緒に創造していこうと。

これからは人がやる仕事か、DLに任せるのか。仕事と人材の最適なマッチングを手掛ける当社が、業務を仕分けして効率化しながら自動化を支援する。競争力を高めながら、「働き

方改革」の第一歩にもなります。

—— Excelのマクロ(Excel上の作業を記録し自動的に実行する機能)など、従来のICTツールとの違いは、

池邊 マクロ機能より活用範囲が格段に広く、同じ自動化ツールのRDA(Robotic Desktop Automation)と比べても、サーバー上で稼働するRPAは複数のジョブをより高速で動作し、管理もしやすいのが特徴です。

—— 著書『デジタルレイバーが部下になる日』(日経BP社)には、幅広い業界・業務シーンの導入事例と成果が紹介されています。

池邊 得意領域は大量データの事務処理や小ロットのルーティンなどのPC(パソコン)業務。金融や製造、情報通信分野を中心に成果を発揮しています。(【図表2】【図表3])

—— 2016年に導入支援サービス

「RoboRoid」(<https://roboroid.jp/>)を始動されました。

池邊 専門スキルを持つ人材が必要な情報システムとは違い、部下になるDLを、誰でも制作・実行・管理できるのが強みです。全社売上比率はまだ10%程度ですが、導入企業は全国で200社を超えました。

—— 導入支援で気になることは、

池邊 「DLを使えるシーンが少ない」と語る中小企業経営者が多いですね。それはDLを生かす正しいICTインフラ投資ができていないからです。

例えば、オフィスの真ん中にコピー機がある会社は、まだ「点」で終わ

る紙の文化。でも、ペーパーレスにデジタル化すると、書類がデータや情報へ変わる「面」の展開が生まれる。経営の判断材料になる集合知・ビジネスインテリジェンス(BI)が得られる「デザインBI」のインフラ投資は、車椅子で働く社員を雇うためバリアフリーにするのと同じことです。—— 投資が多額になると、二の足を踏む経営者もいます。

池邊 フリーソフトウェアなど、既存のエコシステムを有効に活用できます。いつも言っているのですが、「ICT投資は、最低限に抑えて。DLが動きさえすれば、(ツールが)最先端で

なくても大丈夫です」と。

—— RPA専用である業務棚卸しツール「RoboRoid-HIT.s」も新たにリリースされました。(次頁【図表4】)

池邊 人からDLに引き継ぐ鍵を握るのが業務の棚卸しです。ものづくりの設計図のように、業務プロセスを書き起こして可視化し、人とDLに任せる業務フローをチャート式に、現場に適した手順で組んでいく。月に20時間を超えた営業事務作業が、DLで十数分にまで減ったケースもあり、最終的には完全自動化も可能です。道のりは遠いように思えても、道標はちゃんとありますよ。

ビッグデータやAIと融合し「新しい、働く幸せ」を

—— RPAはグローバルな第4次産業革命の波を乗り越えなすサーフボードのような存在ですね。今後の展望について教えてください。

池邊 タテとヨコの展開があります。タテは、右肩上がり成長する「RPA2.0」の世界。チャットボットやデータサイエンス、AIなど、新しい技術や事業と融合して進化を遂げていきます。

ヨコは、日本全国への水平展開です。ブームではなく、経営に不可欠な新たな人材の調達法としてHR (Human Resource) に組み込まれる時代が、当たり前になっていくでしょうね。

—— 革命の波に立ち向かう経営者

へのアドバイスは。

池邊 RPAは「経営・運用・現場」の3つの視点がそろわないと成功しません。経営の視点は、少人数による高い生産性の実現で投資効果がかりやすく、決断しやすい。運用も最低限のデジタル環境を整えば大丈夫です。

難しいのは現場です。トップダウンで「さあ、やるぞ!」と言っても、何を期待されているかを社員が理解しないと、動き出しません。DLに仕事を奪われる不利益変更ではなく、メリットがあってどうハッピーになるか、トップメッセージを発信し続ける必要があります。

「つまらないな」と思いながら生き

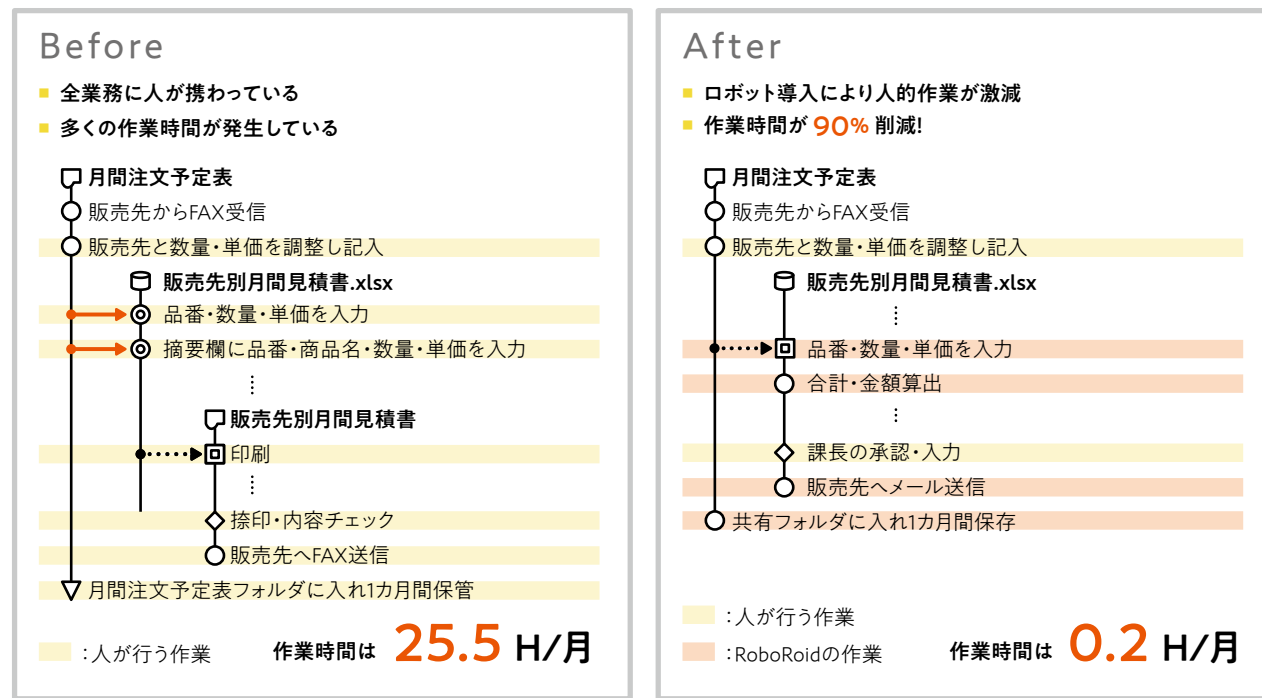
るためにやっていた単純な仕事が、商品企画など創造性のある仕事に変わり、家族で過ごす時間も増えますよ、と。

—— 働く実感や生きる楽しみを味わえるようになる、と。

池邊 会社の発展に能力を生かすのが仕事の本質です。1日8時間働いた対価ではなく、「業績ベースで儲かって給料が増える」、給料は同じでも「生産性が上がって働く時間が短くなる」。どちらでも文句を言う人はいないでしょう。

人らしく時間からも解放された「新しい、働く幸せ」を。RPAで革命を起こしていきますよ。

【図表4】RoboRoid-HIT.sのフローチャート



出典:キューアンドエーワークス提供資料

Column

“レッドカラー”の時代へ、人とDLの「2つの人づくり」を

人も企業も、成長プロセスには2つのアプローチがある——。個々に眠る才能や特技を掘り当てる「能力開発」と、学習によって知識・技術を身に付ける「能力発達」だ。そして、人とDLの「協働」は、その両方の可能性を高めることができる、と池邊氏は語る。

「従来の人材ビジネスは、ノンコア業務を中心に『生きるための仕事』が多く、働く喜びや幸せを感じにくいという罪悪感に似た思いがあったのも事実です。でも、DLがその役割を代わって果たすことで、知識や技術を磨きつつ、人らしい創造性も発揮しやすくなる。人材派遣業界が旧態依然のままなら、ぶっ壊してもいい覚悟です」

人は人らしく、DLはDLらしく。RPAは人材不足を「補う」だけでなく、人とDLの「2つの人づくり」への大切な投資になるということだ。自らも人づくりのエキスパートとして、自社の新入社員にはいつも「気を使え!」とアドバイスしている。他者に対してではなく、自分の元気、根気、やる気の全てを使って「本気」になれば、共感して動く仲間が現れ、やがては世の中を変えていくとの信念からだ。

ロジカルで落ち着いた語り口だが、実は熱いパッションも心に秘める池



キューアンドエーワークス 代表取締役社長 池邊 竜一氏

池邊氏。第4次産業革命の到来で、ブルーやホワイトとは違う新しいワークカラーの概念が誕生するかどうか、尋ねてみた。

「考えたこともないですが、あえて言えば“レッドカラー”でしょうか。人にしかできないことって、やる気や情熱が出发点。パッションの赤にこそ、代えの利かない個性、その人らしさが表れますから」

キューアンドエーワークス(株)
所在地: 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷2-15-1 渋谷クロスタワー23F
TEL: 03-6418-0800
設立: 1999年
資本金: 9746万円
売上高: 54億6000万円(2017年度3月期)
社員数: 320名(2018年4月現在)
事業内容: RPA導入支援サービス事業 (RoboRoid®)、人材・技術者派遣事業、人材紹介・採用支援事業、業務請負事業
<https://www.qaworks.co.jp/>
<https://roboroid.jp/>(RoboRoid®サイト)