中小企業の近未来化

第4回　RPA（ロボットによる業務自動化）

コストで進む企業の二極化

RPAは未来のAI化への布石

中小企業を取り巻く環境は大きな変化の時期にある。これからの中小企業のビジネスを考える上で必要不可欠な『近未来化』に向け、現実的な未来の変化とその対応について三枝国際特許事務所の中小企業診断士・柚木正人氏に聞いた。第4回は中小企業近未来化における「RPA（ロボットによる業務自動化）」の活用について。

三枝国際特許事務所
中小企業診断士・柚木氏

○…多くの中小企業において事務作業時間にかかるコストは無視できない。これから先のビジネスの多様性を考えれば、新しい仕組みが増え続けることや、きめ細かい対応が求められることは当然といえる。しかし、そのたびに雇用を増やしていくというやり方は現実的に考えて難しく、人手不足の加速も避けて通れない道だ。

今後、コストをうまく低減できる企業とそうでない企業の二極化がさらに進むだろう。同じサービスを自社よりも安く他社に提供された場合、それに対応できない企業は市場から退場を余儀なくされる。そのような状況を回避するには、事務作業一つをとってもテクノロジーをこれまで以上に活用する必要性は高い。

○…そこで話題なのがRPAだ。実際に、ロボットは生産現場になじみが深いが、RPAはPCで行う事務作業を自動化するロボットのこと。ここで言うロボットとはPCを指し、まるで人が作業しているように動作することから、デジタルレイバーと呼ばれる。AIよりも導入コストが現実的であり、効果の即効性も高いため、人手不足の解消に向けて期待されている技術だ。

最近では金融機関のローン審査自動化が話題になった。また、経理業務では大幅な作業時間の削減を実現している企業が目立つ一方、RPAは単純作業の自動化に特化していると言われている。一見、複雑そうに見える作業も実は単純作業の集合体であることが多い。人の動きではなく、機械の動きを前提にした思考力を持つことで、作業は要素に分解できる。

PCで行う事務作業はほぼ全業務でロボット化が可能だ。これまでシステム導入とは、ビジネスの変更とともに定期的にシステムを入れ替える必要があり、導入までの期間も数年を有することが多かった。しかし、RPAは既存システムを入れ替えずに利用できるため、自動化をイメージしやすいと言える。

○…今後はAIとの組み合わせも進化し、高度な判断をさせることが可能になるだろう。すなわち、RPAは未来のAI化への布石だ。将来的に人からAIではなく、RPAからAIへと作業は継承され、機械to機械が自動化のポイントになる。現段階では大手企業でのRPA導入が目立つが、人手不足が進行する中小企業こそ導入する強みを見いだせる。

中小企業で導入時の注意点は、テクノフォビアと呼ばれる拒絶反応の組織への蔓延。そうなると高い確率でシステムの導入は失敗となる。自動化は経営革新につながるため、経営者には「強い意志」と「革新を後押しする組織体制の構築」が求められる。ITには「アジャイル開発」という言葉がある。素早い開発を重視し、細かい検討で硬直しないことが重要であり、「手を動かしながら考える」志向の必要性は高い。

次回、『AI、IoT』は3月18日掲載。