

# Guidelines

RPA にガイドラインはなぜ必要なのか  
-導入ガイドラインによる RPA 成功のカギ-

近年、少子高齢化や労働人口の減少、36協定の法改正により残業時間削減などの課題を解決する手段の1つとして、多くの企業が定型業務の作業を自動化するRPA（Robotic Process Automation/ロボティック・プロセス・オートメーション）を導入しています。

さまざまな業務にRPAが導入され、労働生産性の向上などの効果を得る企業がある一方で、期待していた効果を得られていない企業も多いのではないのでしょうか。例えば、RPA対象業務を選定したが開発難易度が高く削減工数以上に開発工数がかかってしまった、RPA導入前の作業時間や作業ミス状況を把握していなかったため具体的な導入後の効果がわからない、といった声もよく耳にします。

tdiでは、お客様へRPAをご提案し導入を進める中で、各フェーズごとにRPAガイドラインを策定しています。RPA導入の効果を最大限に発揮できるよう、そして安心・安全にRPAを活用するために、tdiが使用しているRPAガイドラインを抜粋してご紹介いたします。RPA導入を検討中の方、すでにRPAを導入してみたが効果が上がらない、といったお悩みをお持ちの方の参考になれば幸いです。

## 目次

<b>RPAのガイドラインとガイドライン未策定による課題</b> .....	<b>2</b>
<b>tdiのガイドラインとは</b> .....	<b>3</b>
<b>導入ガイドラインで押さえておきたいポイント</b> .....	<b>4</b>
<b>終わりに</b> .....	<b>5</b>

## 1. RPA のガイドラインとガイドライン未策定による課題

一般的なシステム開発におけるガイドラインと同様に、RPA の導入にもガイドラインが必要とされています。ガイドラインは、導入・運用を行う上で指針・指標となり、プロセスや順守すべき項目を明確にし、文章化したものです。

RPA のガイドラインの策定と順守は、RPA を迅速かつ円滑に導入・運用し効果を適正に評価するために必要不可欠です。各フェーズごとにプロセスや実施する項目を定め、具体的なアクションを実行します。そうすることで、RPA 導入の効果を最大限に得ることができるようになります。

RPA を導入する際に、ガイドラインを定めないまま導入を進める企業も少なくありません。ガイドラインを未策定の場合、次のような課題に直面する可能性があります。

### ➤ 導入効果が評価できない

RPA 導入前の作業時間や作業ミスなどの定量的な数値を把握しておらず、導入後に効果が把握できない、効果を評価できないケースがあります。定量的な導入効果を把握するためにも、導入前の作業時間や作業ミスなどの定量的な数値を把握しておくことが重要です。

### ➤ 管理体制が明確ではない

RPA の管理体制が明確ではない場合、RPA の実行エラーによるリカバリー対応が迅速に行えません。特に、複数の部署を横断する業務の場合は、責任の所在が曖昧になる傾向があるため注意が必要です。対象業務ごとに業務部門の管理者を明確にしておくことは、導入前のガイドラインで定めるべき事項です。

また、業務プロセスの変更が発生した場合に、管理者が明確になっていることで、運用している RPA を継続して実行するかを判断できます。管理体制を明確にすることで、管理者不在で把握していない RPA が知らないところで稼働している、“野良ロボット”の増加や、購入したライセンスが必要のない業務に使われるといった、リソースの無駄遣い抑制にも繋がります。

### ➤ 開発難易度を考慮した業務選定ができていない

RPA 業務を選定する際に、時間の削減効果だけではなく、開発難易度を考慮する必要があります。開発難易度の考慮不足により開発難易度が高いシナリオを作成した結果、開発

期間やコストが想定以上にかかってしまう可能性があります。また、開発したシナリオが煩雑化し、運用後の保守効率が低下してしまう懸念もあります。

開発難易度を評価する項目をガイドラインに定め、開発期間や開発コストを業務選定時に判断することは、RPA 導入をスムーズに推進するために重要です。

#### ➤ 開発シナリオの標準化ができていない

開発シナリオの標準化ができていない場合、開発者によってシナリオの作成内容が異なり、保守品質の低下や運用効率の低下が懸念されます。例えば、エラー処理の記述レベルが標準化されていないことで、エラー時のリカバリー対応がシナリオごとに異なってしまうといった懸念があげられます。また、シナリオごとに記述レベルが異なることで、シナリオの改修時には、シナリオごとに記述内容をそれぞれ確認しなければならない可能性もあります。結果として、保守工数の増加や見落としによる品質の低下に繋がります。

その他にも、セキュリティインシデント発生のリスクなど、ガイドラインの策定がないことによる課題もあげられます。あらかじめ RPA 導入・開発において、RPA のガイドラインにプロセスや指標を定めることが、導入をスムーズに推進し、その後の円滑な運用にも関わってくる重要なポイントになります。

## 2. TDI のガイドラインとは

tdi では、お客様に合わせた RPA のガイドラインを策定しています。RPA のガイドラインは、導入・開発・運用の 3 フェーズに分けて作成を行っています。1 章で挙げたガイドライン未策定による課題の多くは、導入フェーズのガイドラインを策定することにより解決できます。まずは、各フェーズについて簡単にご説明します。

#### ➤ 導入フェーズ

導入フェーズは、開発・運用フェーズを円滑に進め、導入後の効果を定量的に把握するために重要なフェーズです。特に、RPA 対象業務を業務部門より円滑に収集し、第 1 章で記載したように、現行業務作業時間などを定量的に把握し、開発難易度を考慮した上で RPA 化対象業務を選定することが、RPA 導入を進める上で重要になります。業務収集、選定を

含め、導入フェーズは、お客様の環境に合わせてガイドラインを作成し、インフラ環境構築などの作業も進めていきます。

図1は導入フェーズで定義、実施する項目例です。導入フェーズにおいて、業務収集/選定とRPA環境構築の2つのカテゴリーに分け、お客様に合わせて各項目のガイドラインを策定します。検討が必要な項目と実作業を踏まえ、各項目において抜け漏れのない策定と具体的アクションを進めていきます。

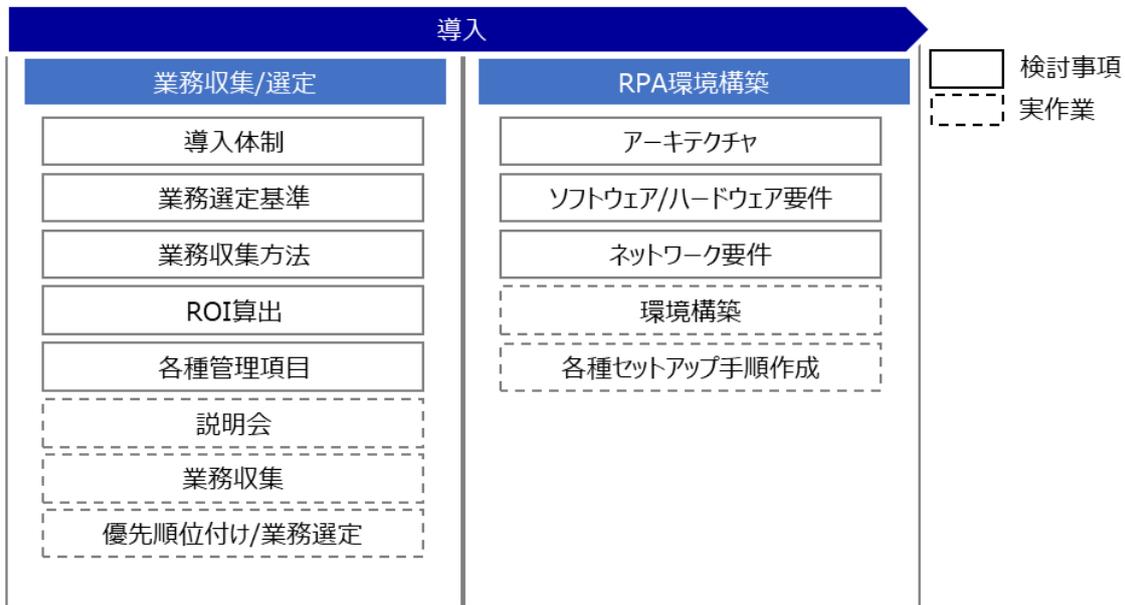


図1:導入フェーズのガイドライン項目例

### ➤ 開発フェーズ

開発フェーズでは、成果物となる設計書、開発シナリオ、テスト仕様書、テスト項目の内容や記載粒度をプロジェクトごとに合わせ、品質を担保するために作成します。第1章で記載した開発シナリオが標準化されていない課題は、開発フレームワークを作成することで解決できます。外部ファイルからの入力情報の取得方法やログ出力項目・出力方法、エラー発生時の例外処理の記述などを標準化します。複数人で開発する場合や、開発後に他の担当者へ成果物を引き渡す際に、成果物の記載内容や粒度がそろっていないことによる運用工数の増加を予防します。

### ➤ 運用フェーズ

運用フェーズでは、RPA の安定運用を目的とし、運用体制、各運用管理項目及びそれらの管理方法等を定義し作成します。第 1 章で記載した管理体制が明確になっていないことから生じる課題は、運用フェーズで体制を定義しないことにより発生するケースが多く見られます。RPA の運用では、業務担当者が運用を行うケースもあるため、システム担当者の役割と作業の切り分けを行うことも大切です。

また、RPA 製品のソフトウェアアップデート方針や改修したシナリオのリリースタイミング、実施者なども定義します。エラー発生時の迅速な対応として、RPA が稼働している端末や RPA 製品のバージョン、RPA 製品のライセンス期限、シナリオのバージョンを把握しておくことが必要です。

### 3. 導入ガイドラインで押さえておきたいポイント

第 2 章で記載した 3 つのフェーズの中で、tdi では導入フェーズが特に重要であると考えています。第 3 章では、tdi が重要と考えている導入フェーズでのガイドライン（以下、導入ガイドライン）にスポットを当て、その中でも、特に押さえておきたい 2 つのポイントをご紹介します。

#### ➤ 効率的な RPA 業務収集から優先度付けのプロセス

RPA は一般的なシステムとは異なり、業務プロセスそのものを自動化します。そのため、どのような業務が RPA に適しているか業務担当者に理解してもらってから、業務を収集する必要があります。tdi では、導入ガイドラインに RPA 業務収集プロセスを策定し、各ステップで行うアクションを定義しています。「図 2：業務収集から優先度付けのプロセス例」は、tdi で実施している RPA 業務の収集方法です。



図 2：業務収集から優先度付けのプロセス例

最初のステップとして、業務担当者に RPA 導入メリットやどのような業務、作業が自動化できるのか、RPA を理解してもらうために説明会を実施します。説明会の内容を各業務部門に持ち帰り、RPA 化できそうな業務を募集、収集します。収集した業務は、tdi が提供するテンプレート「RPA 対象業務一覧」にまとめます。業務収集一覧は、業務概要や利用するアプリケーション、対象業務の作業頻度、作業時間などを記載する形式となっています。収集し

た業務に対し、記載いただいた情報をもとに1次判定を行い、業務概要をヒアリングした後、最終的な開発の優先度付けを行います。

このように導入フェーズにおける業務収集は、業務担当者が起点となります。RPA推進チームだけでなく、業務担当者のRPAへの理解を得たうえで推進することが、導入フェーズにおいて重要なポイントです。

### ➤ RPA化業務の選定基準

RPAの導入ガイドラインにRPA化業務の選定基準を定義することは、RPA導入後の効果に着目するだけでなく、開発難易度の高さによる導入コストや導入期間の課題、RPA導入後のコンプライアンス違反のリスクを抑止することにも繋がります。「図3：RPA対象業務の選定基準項目例」のように、様々な観点を考慮し、企業に合わせた選定基準を定義し、評価、業務選定することが重要です。

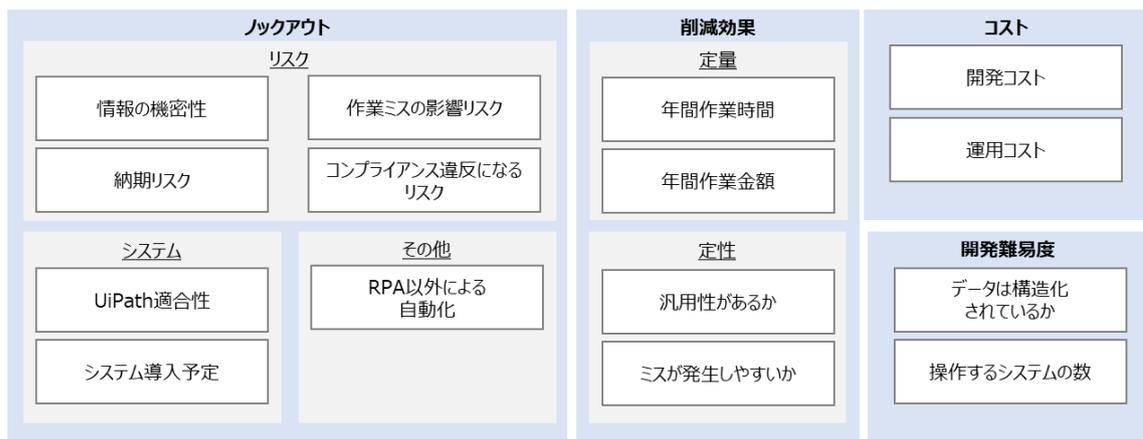


図3：RPA対象業務の選定基準項目例

tdiの導入ガイドラインでは、図3の項目別選定基準に加え、企業に合わせた選定基準を追加しています。ノックアウト・削減効果・コスト・開発難易度の4カテゴリーに選定基準を分け、RPAの対象業務として適正かどうかを見極めることができるよう定めています。

例えば、どの企業にも該当する選定基準として、ノックアウトカテゴリーのリスクに「情報の機密性」が挙げられます。業務で取り扱うデータの機密性が高いほど、機密情報にRPAがアクセスして内部統制上問題ないか、リスクコントロールが考慮されているかを検討する必要があります。また、機密情報にアクセスするRPAが、その他の業務を稼働するRPAと同一のロボットで実行して良いかの判断も必要となります。

## 終わりに

RPA では、一般的なシステムよりもガイドラインを定めずに導入されるケースが少なくありません。導入、開発、運用のフェーズごとにプロセスや順守すべき項目を定めることは、RPA 導入を効率良く、効果的に行い、安定した運用を実現するための重要なポイントとなります。

tdi グループでは、お客様に合わせたフェーズごとのガイドライン策定をご支援しています。また、RPA 製品の機能や技術について十分な知識を持った技術者も有しております。

RPA の導入を検討されている方、RPA を導入してみたが効果が上がらない、といったお悩みをお持ちのご担当者の方は、どうぞお気軽にお問合せください。

#### 【RPA の導入・運用・教育「RPA 導入支援サービス」】

- ・ <https://www.tdi.co.jp/solution/rpa>

#### 【その他 RPA ダウンロード資料】

- ・ 『いまさら聞けない RPA —RPA でできること・できないこと—』  
<https://www.tdi.co.jp/information/news/20210208>
- ・ 『RPA 適用業務拡大のヒント—AI OCR との連携による高度な自動化—』  
<https://www.tdi.co.jp/information/news/20210609>
- ・ 『RPA 業務の内製化、開発者育成に必要なこと』  
<https://www.tdi.co.jp/information/news/20210818>

#### 【RPA デモ動画】

- ・ UiPath ユーザー登録自動化 : <https://youtu.be/xbVhAzzptpM>
- ・ UiPath×AI OCR 申請書データ転記自動化 : <https://youtu.be/eiXbNMqOqkc>

【お問い合わせ】 <https://tdi.smktg.jp/public/application/add/35>



**tdi** 情報技術開発株式会社 営業本部

東京:〒163-1332 東京都新宿区西新宿六丁目5番1号 新宿アイランドタワー32階

TEL. 03-5325-4811(代表) FAX.03-5325-4812

中部:〒451-6027 愛知県名古屋市西区牛島町6番1号 名古屋ルーセントタワー27階

TEL.052-571-6871(代表) FAX.052-571-3856

関西:〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島二丁目2番7号 中之島セントラルタワー20階

TEL.06-6201-7739(代表) FAX.06-6201-7740

九州:〒812-0013 福岡県福岡市博多区博多駅東二丁目10番1号 福岡ビルS館7階

TEL.092-451-8218(代表) FAX.092-474-7379