

マネジメント講座

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）がデジタルレイバーとして企業の職場にどのように浸透してきたか。日本で最初に本格導入した1社である日本生命の当初から現在に至る状況をみてみたい。

同社が導入を試みたのは2013年ごろからだ。と記憶している。契約申込処理の受付・管理業務における主に引受可否を中心とする不備の確認や契約情報の登録作業を実行した。当時はRPAという言葉はなく「事務ロボット」といった表現で人と一緒に働く仲間のような位置づけだった。

ところが事務処理スピードは人の5〜10倍、品質ミスもなく、体制のダウンサイジングも実証され、他部署への展開が進んでいく。15年には金融法人契約部にて「日生ロボ美」というメインキャラクターも誕生した。

同部では18年3月時点で、ロボット6台が26業務を担当し、社員25人分の仕事を代行している。

RPAの対象も電子化されたデータ・システムから拡大している。最先端の人工知能（AI）や光学式文字読み取り装置（OCR）と連携し、申込書原本のような文書を取り扱う作業まで守備範囲にしている。

デジタルレイバーとの協働を働き方改革とも連携させ、全社に展開する計画だ。「全社部門レベルの基盤技術としてデジタルトランスフォーメーション」（企業保険契約部企保事務システム構造改革推進担当部長の宮本豊司氏）という。

効能を実証の上、スケールアップと高度化を同時並行で推進、全社部門での拡大普及が始まっている。現在約50000時間を優に超える時間創出を実現している。

（RPAテクノロジーズ代表取締役社長 大角暢之）

日生、働き方改革とも連携

RPA入門④

事務センタートランスフォームのイメージ



体制＝80人



体制＝13人(総合判断・管理)



データ入力 (ロボット5台)

データチェック (同10台)