

# マネジメント講座

我々の未来においてRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）という技術をどう考えていくべきか。「人の仕事が奪われる」という畏怖感へ答えを出しているオリックス・ビジネスセンター沖繩（OBCO）の事例を通じて、デジタルレイバーとの協働でもたらされる「生活の楽しさ」を共有したい。

## 物心両面の豊かさ実現

同社は有名なシェアードサービスセンターの一つである。36チームの全員が毎日朝から始まる業務を計測し、工数の余剰と不足に基づき、チーム間での人員最適配置を実現している。

徹底的に業務を作業レベルまで分解、可視化し、どのスキルレベルにある人材でもいつでも実行しうる体制が整っている。103体のデジタルレイバーは現場を救済する「人材」として成長に貢献している。

OBCOは日本を代表する多角的金融サービスを展開するオリックスグループ各社の業務を受託するシェアードサービス会社として1999年に誕生した。業務編成部兼第一事業部部長の平良一恵氏は「沖繩のワーキングマザーを主力とした体制で、オリックスグループからのアウトソーシング業務に対し皆の知恵と力を合わせながら生産

## RPA入門 ⑧

OBCOでは社員の9割が女性。母親にとっては通勤時間でさえもったいない。残業の発生するチームに対し、協力したくても業務が理解できていないと協力できないから誰でもできるようにする。そのためにデジタルレイバーが活躍している。業務受託量が増加し、全体の収益も成長している。

平良氏は「今期、全員の勤務時間を1時間短縮でき、下期からは1万円のベースアップも実現している」と語る。助け合い精神とデジタルレイバーによって「物心両面」の豊かな暮らしが加速されている。

（RPAテクノロジーズ代表取締役社長 大角暢之）

デジタルレイバーと従業員の労働力		
デジタルレイバー	全体数	従業員
103体		約800人
16	配属部門数	36
2940	総労働時間/月	約11万
取得なし	休暇取得	推進中
なし	人事異動	3～5年に1度
約2～4週間	業務習得時間	約3カ月
なし	残業	ノー残業推進中