

もう時間を無駄使いすることはありません

労働時間を有効活用するための ロボティック・プロセス・オートメーションガイド

反復作業や時間のかかる業務の排除

どのような職場でも、映画「Groundhog Day、邦題『恋はデジャ・ブ』」を思い起こさせる日々があるものです。そのような日々は、次から次へと単調なデータ入力作業が続き、従業員の満足度を高めるための創造的で認知力を必要とする作業に時間を当てることがほとんどありません。データ管理から業務管理に至るまで、あまりにも多くの退屈な業務が担当者の貴重な時間を奪っています。

ハイランドとYouGovが実施した調査によると、事務職員の半数以上(58%)が、煩雑な反復作業に時間をかけすぎていると回答しています。さらに、30%の人は、このような時間の無駄使いにより、業務で自分の能力を発揮できないと考えています。

では、企業はどのようにして反復作業を自動化し、従業員の時間を創造性や生産性の向上に充て、収益を上げることができるのでしょうか。その答えは、ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)を戦略的に導入することです。



ご存知ですか？

58%

が業務時間を反復する作業に掛けすぎていると回答

30%

の事務職員が時間を無駄にする作業のせいで、能力を発揮できないと考えている

36%

の事務職員が創造的な作業に時間を使いたいと答え、28%はお客様のために時間を使いたいと回答

Hyland™

時間管理の重要性が高まる

デジタルトランスフォーメーションが進み、お客様の期待が絶えず変化する時代において、時間は今や決定的な競争要因となっています。カスタマーエクスペリエンスは、競争上の決定的な差別化要因であり、忠誠心はもはや規定の事実ではありません。

昨今、お客様は、どのような製品やサービスであれ、情報をすぐに入手できます。また、たった一度苦い経験をしただけで、別のサプライヤーに簡単に乗り換えることができます。

そのため、多くの企業は、迅速で卓越した、ミスのないサービスを提供することに重点を置き、新しい役割、新しい実装、新しいテクノロジーを導入するなど、組織構造やプロセスを大きく変えています。

では、なぜ多くの従業員が依然として時間の大半を事務的な作業に費やしているのでしょうか？

36%の事務職員は、創造的な仕事に時間を使いたいと答え、28%はお客様のために時間を使いたいと答えています。どちらの時間の使い方も、従業員満足度と顧客満足度の両方に大きな価値をもたらします。

RPAテクノロジーは、コンテンツサービスの包括的な導入の一環として、従業員は自分の好きな業務に時間を費やし、組織はお客様のご愛顧の維持に集中できるようにします。

単純な対話を含む反復的なデータ主導の業務は、ボットが効率的に処理できるため、組織は従業員を反復的でやりがいのない仕事に従事させるのではなく、人的介入や創造的思考がビジネスの成長を促進するような仕事に再配置できます。

これにより、従業員は、社内外のお客様と内容に富んだ有意義な会話に時間をかけることができます。従業員はお客様の要望に個別に対応でき、ボットは24時間体制で手動の作業を迅速かつエラーなしでこなすなど、究極の活用と拡張性を実現します。

RPAテクノロジーは、全体的なコンテンツサービスの導入の一部です。従業員は自分の好きな業務に時間を費やし、組織はお客様のご愛顧の維持に集中できます。



ボットの活用: RPAを成功させるためのプロセスを特定する方法

RPAで自動化するプロセスを選択する場合、次の4つの基準を満たすプロセスを選択します。

1. 毎回、同じルールに基づいたプロセスパターンを繰り返す
2. 従業員の業務時間のうち、過度に多くの時間を占めている
3. テンプレートに基づいてデータを取得している
4. 再現性があり、制御が容易

RPAで自動化した一般的な業務

RPAの対象として、管理業務が最も多いとみなされがちですが、毎回同じプロセスに従う業務であれば、ほとんどの業務が対象となります。今回の調査では、回答者の52%が、このようなプロセスを標準化することで、毎日の業務時間を簡単に節約できると答えています。財務、人事、カスタマーサービス、購買、物流など、単調だと思われる業務をソフトウェアボットが代行することで、ワークフローを大幅に高速化し、従業員の生産性を向上させることができます。

平均的なビジネス環境でRPAが自動化できる業務の例:



お客様サービス

- お客様からよく受ける質問への対応
- 受け取った要望を分類して、適切な部署と担当者に転送
- お客様に直接対応するか、必要に応じて担当者に引き継いで依頼を処理



経理

- 支払い喚起通知の処理と支払い開始
- 事前に定義されたルールに基づいて請求書の正確性を検証
- 出張費の管理



人事

- 従業員の勤務時間や欠勤の記録と管理
- 税金の控除など、給与計算の手順
- 従業員ファイル用に書類や情報を収集



調達

- 入金情報の収集
- 顧客契約の更新



物流

- 輸送時間帯の変更依頼
- 配送追跡
- 需給計画

RPAは、適切に計画し実行すれば、コスト構造、お客様との関係、リスク管理などの面でプラスになる可能性を秘めています。

時間の節約後に実行すること

従業員にとって、RPAの活用は明らかな時間の節約だけでなく、業務に対する満足度の向上でもあります。従業員は、反復的なプロセスや退屈な日常業務ではなく、より刺激的で高い能力を必要とする業務に従事することで、勤務上の多様性を楽しむことができます。こうした創造的でユニークな業務では、従業員一人一人が自分の強みや人間的な経験を生かすことができます。

組織全体にとって、無駄な時間を解放することは、「価値の高い業務にスキルを持った人材を配置する」という課題に対する取組み方なのです。

節約した時間を最大限に活用し、確実にRPAを成功させるには、RPAが企業文化にどのように適合するのか丁寧に説明し、教育することで従業員の賛同を得ることも重要です。ポットは人間の労働力に取って代わることを期待されていません。人間を補完するように設計されているのです。リーダーには、AIの導入に対する不安を解消するための計画を立案する責任があります。デジタルトランスフォーメーション、特に自動化に向けたすべての取組みは、洗練された変更管理計画を作成して実行するべきです。一部の従業員が、RPAテクノロジーとの競争を恐れる可能性があるため、効果的な変更管理の取組みは、より良い職場環境をサポートする上で役立ちます。

時間の有効活用: RPAが効果を発揮する機会

ほとんどの組織で、自動化が可能なプロセスは無数に存在します。上述したように、お客様やサービスに焦点を当てたプロセスは、特に効率化に適しています。また、購買や物流などの分野での自動化では、最大で80%のコスト削減を実現した例もあります。

しかし、時間と費用をかけたRPA投資が実際に成果をあげるには、適切な戦略とエンドツーエンドのテクノロジーの導入が必要です。孤立した単一のツールに対する非現実的な期待と、一方的なプロジェクト計画が、RPA成功の最大の障害となります。RPAは、適切に計画し実行すれば、コスト構造、お客様との関係、リスク管理などの面でプラスになる可能性を秘めています。RPAを純粋なテクノロジーツールとしてではなく、全体的なソリューションとして捉えたときに初めて、RPAは効果を発揮します。

小規模から始めてすぐに結果を出し、継続的な成功のために拡張する準備はできていますか？ポットの導入を検討してみたいか？ハイランドRPAの詳細については、ハイランドにお問い合わせください。

詳細は [Hyland.com/RPA](https://hyland.com/RPA) をご確認ください。

Hyland™