

RPAとデジタル変革

目の前の利益が長期的には解決策とならない理由



デジタル変革とは、何か1つのものを指しているのではありません。関連するテクノロジーのあらゆる要素を1つずつ注意深く検討する必要があります。デジタル変革を成功させるには、熟考された長期的な成功に向けて土台を築きながら、短期的な利益をもたらすような方法で、組織的なサイロを解体し、プロセスを大きく最適化する必要があります。

具体的に、ロボティックプロセスオートメーション(RPA)を見ていきましょう。



RPAが誕生してから10年以上が経過していますが、RPAはこの数年間、過剰なほどにもてはやされてきました。これは理解できます。デジタル変革の競争において、時間のかかる24時間対応の単純労働をロボット部隊に任せて、従業員がより価値の高い仕事に集中できるようにしたいと考えるのは当然ですから。

無人RPAと有人RPA (Robotic Desktop Automation: RDA) の両方を含むRPAの利点と課題、大きな成長の理由、そしてRPAがどのようにデジタル変革を推進しているのかを理解するために、Pegasystemsでは世界の様々な業界において多様なRPAソリューションを導入している500人の意思決定者を対象に調査を実施しました。**RPA**がデジタル変革においてどのような位置を占めているかを質問したところ、以下のような結果が出ました。

63%

が、主要な要素である
と回答

23%

が、最も重要な要素である
と回答

14%

が、重要ではない要素である
と回答

一面では、この結果は驚くべきものではありません。RPAは、比較的短時間で、またほぼリスクなしで、組織がプロセスと統合におけるすべての点を繋ぐことができるように支援すると期待されています。RPAにこのような効果があるというメッセージが企業に向けて大量に発信されてきました。RPAは、UIを自動化してレガシーアプリケーションの寿命を延ばします。しかし長期的な変革は、APIや、ローコードアプリケーション開発のような、RPA以外のアプリケーションおよびプロセスの最新化によって決まるのです。

多くの人がRPAはデジタル変革における非常に重要な優先事項であると考えていますが、回答データによるとその使用方法は最適ではないようです。以下をご覧ください。

87%

が、何らかのボットの故障が発生していると回答

平均して、

わずか39%

の計画されたボットしか期日までに導入できないと回答

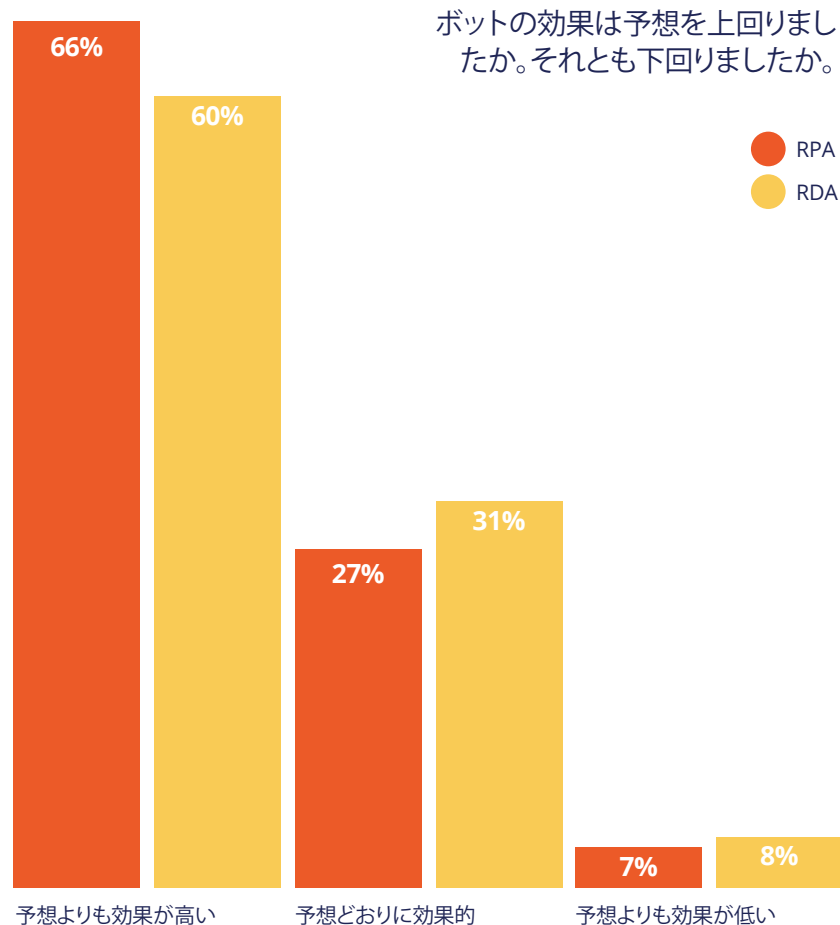
50%

が、ボットの導入は予想よりも困難だったと回答

最近の数年で、RPAはレガシーのITインフラストラクチャを最適化して市場競争力を維持しなければならない組織にとって、ぜひ採用したいソリューションとなりました。多くの場合、RPAはオートメーションを通じて重要なプロセスを迅速に合理化する簡単な方法として位置づけられています。実際には、RPAプロジェクトの実行には困難が伴うことがほとんどです。RPAは、デジタル変革に向けた道を開くために非常に重要ですが、レガシーアプリケーションを自動化するための一時的な手段であると考えべきものでもあります。変革の究極的なゴールは、インテリジェントなプロセス再設計とアプリケーションの最新化なのです。

RPAの大きな利点

RPAを導入したほとんどの企業で、RPAは利益をもたらしてきました。調査によると、ほとんどの回答者は、ボットで業務の一部を自動化することによる価値を実感できたと言っています。実際、回答者の66%が当初予想していたよりもボットが効果的であったと回答し、7%のみがボットが期待を満たさなかったと回答しています。



以下は回答者が挙げたRPA/RDAの利点の上位3つです。

51%

業務がより効率的、効果的、
正確に

45%

全体的な業務コストの削減

42%

従業員エクスペリエンス
の向上

ボットの技術的な利点はこれらの利点よりもやや下位にランクされました。30%が、低品質のプロセスの改善がRPAの最大の利点の1つであると回答し、30%が、ボットにより既存システムが延命できると回答しました。

RPAの課題：

導入、スピード、メンテナンス

RPAには直ちに得られる利益もありますが、慎重な対応が必要な多くの課題が残っており、組織はボットの導入やメンテナンスだけでなく、ボットを迅速かつ効率的に稼働させることにも懸命に取り組んでいます。

ボットについて、回答者は以下を最大の課題として挙げました。

52%

導入が困難

41%

維持管理が困難

29%

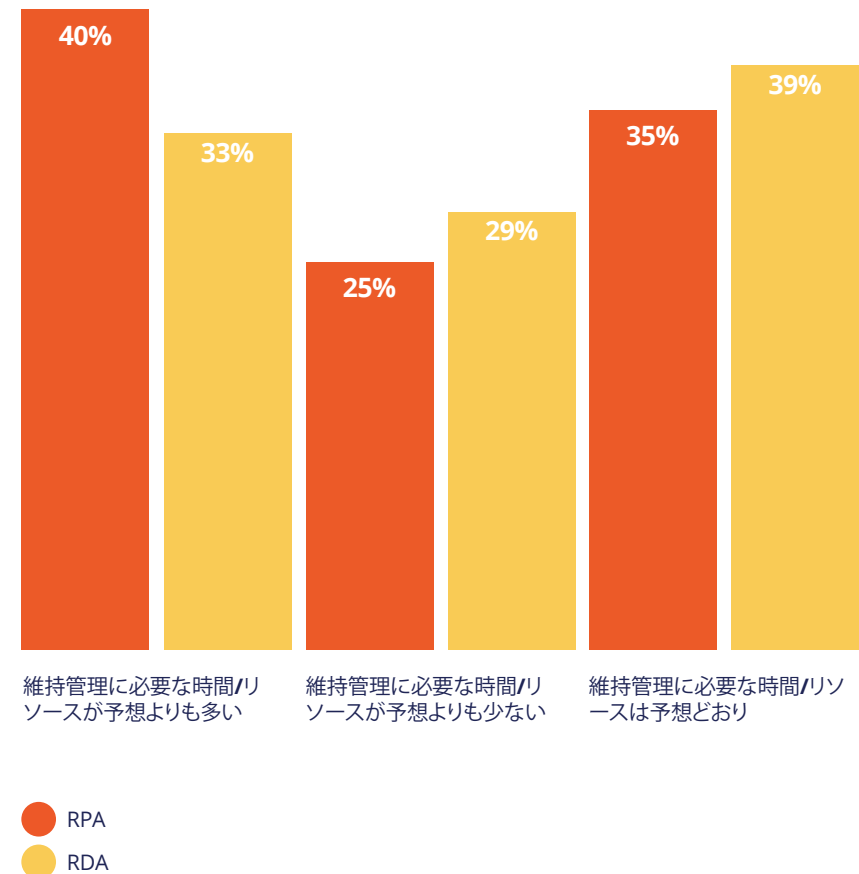
非常に複雑である

回答者の半数(50%)が、ボットの導入が当初の予想よりも困難だったと回答しました。

RDAはRPAよりも簡単に導入できますが、40%が、RDAとRPAの双方について予想していたよりも多くの時間とリソースが維持管理に必要であると回答しました。

この回答は、RPAは非常に簡単で、誰もが最低限のトレーニングでボットを構築して導入できる、という話とは正反対です。実際には、フルスケールのオートメーションプログラムを成功させるには、経験を積んだオートメーション開発者、トレーニングへの多額の投資、そしてビジネス部門とIT部門の間の継続的なコラボレーションが必要なのです。

ボットの維持管理は予想よりも困難でしたか。それとも容易でしたか。





導入のスピードはRPAイニシアティブのもう1つの明らかな課題です。回答を平均すると、本番環境でボットを使用するための所要時間は18か月で、**期日どおりに導入されるボットは39%のみです**。このように期日までに導入できる割合が低いことは、大きな影響をもたらします。RPAの導入の遅延はより広範な変換の取り組みを遅延させ、他の必須のデジタル変革 (DX) プロジェクトに費やす時間を奪い、多くの場合もともと低いROIにさらに深刻なダメージを与えることがあります。

もう1つの大きな課題は、**ボットユーザーの87%がボットの故障やエラーを経験している**ということです。RPAでは、エンドツーエンドプロセスでの小さな混乱が後の工程で大きな問題を引き起こします (小規模なボットの故障や停止でも、タスクがキューの中で行き詰ってしまうなど)。

どうしてそれほど多くのボットが故障するのでしょうか。ボットは通常、2つのアプリケーションの間のブリッジとして機能します。しかしほとんどの場合、エンタープライズソフトウェアは常に更新されていきます。単純なソフトウェアアップグレード、UIの変更、またはビジネスロジックの変更によりボットがまったく機能しなくなることがあります。これによってより多くのメンテナンスの問題が生まれ、ソフトウェアの進化につれて事態はさらに悪化します。

また、組織のボット経験が平均してわずか1.8年であることを考慮すると、報告されるボットの故障は今後2、3年でさらに多くなると予想されます。

RPA: 短期的な対策か、長期的な戦略か

RPAイニシアティブは確かにデジタル変革の推進要素となっていますが、RPAは対策でしょうか、それとも戦略でしょうか。この質問には、大半の回答者(70%)がその両方であると回答しました。23%が戦略であると回答し、7%のみが純粋な対策だと回答しました。

振り返って考えてみると、よく見られるRPAの課題の多くは、「RPAはあらゆる不適切なプロセスを改善する魔法のソリューションである」という誤った概念から発生しています。実際には、RPAは不適切なプロセスを改めるものではなく、壊れ続ける不適切なプロセスを自動化するだけのものです。IT部門は、プロセスの再設計を検討し、プロセスの必要性に応じてその他のインテリジェントなオートメーションツールを採用する必要があります。

一般にRPAは長期的なソリューションであるという前提があります(42%がそう考えており、6%のみが短期の対策であると考えています)。これは、RPAがオートメーションのための、戦略的なスタンドアロンの長期的ソリューションとしてマーケティングされているためかもしれません。しかし、実際にそうでしょうか。

一時的な対策以上のものとしてロボティックオートメーションに頼ることは、誤った安心感をもたらす恐れがあります。

たとえば、稼働時間がより長いプロセス内のロボティックオートメーションは、プロセスやビジネスロジックの変更による混乱を防止するためにAPIが利用できるようになっている現在、APIに置き換えられるべきです。RPAを長期的なソリューションとして捉えることは、テクノロジーが進化を続ける中で、結果的に非常に高コストの選択となる可能性があります。

ビジネス部門とIT部門の連携

RPA市場では、企業内の誰であっても必要な場所にボットを導入できるという、事実とは異なる話も耳にします。しかし、回答者の大半(82%)が、総合的なボット戦略はITチームによって管理されていると回答しています。組織内のビジネス側がボット戦略を管理していると回答したのはわずか17%です。

優れたUIとドラッグアンドドロップ機能があっても、オートメーション戦略にはビジネスチームとITチームが協力して取り組むことがベストです。ビジネスチームはシンプルなオートメーションの構築方法を学んだり、またはある程度の技術的な経験を有していることもありますが、より高度なオートメーションを構築し、広範なプロセス変革を実施し、RPAの日々のメンテナンスを行うには、ITの専門知識が必要です。ビジネスチームはプロセス設計に関与すべきであり、ITチームはオートメーションの構築と導入に責任を持つべきです。このようなアプローチをとることで、ビジネスチームとITチームの方向性を一致させ、全体的なRPA戦略、ビジネス上の目標、そして成功のイメージを明確に把握できます。

ビジネスチームはシンプルなオートメーションの構築方法を学んだり、またはある程度の技術的な経験を有していることもありますが、より高度なオートメーションを構築し、広範なプロセス変革を実施し、**RPA**の日々のメンテナンスを行うには、**IT**の専門知識が必要です。

RPAを効果的にデジタル変革(DX)戦略の一部にする方法

回答者の4分の3以上(79%)が、負荷の高い複雑な既存のプロセス、またはレガシーのプロセスをRDA/RPAで自動化しようとしています。RPAは、API導入前のブリッジとして機能し、APIが存在しないレガシーアプリケーションのUIを自動化します。RPAは今日のUIのオートメーションの隙間を埋めるものなのです。このことは短期的には多くの利益をもたらしますが、より長期的なアプローチを採用することで、企業はより大きな成功を手にすることができます。

無人RPAおよび有人RPA(RDA)は、短期的な対策として非常に効果的ですが、長期的なインテリジェントオートメーションへの移行がより優れた戦略です。

根本的な問題を解決し、不適切なプロセスを取り除くには、組織はエンドツーエンドのプロセスオーケストレーションとビジネスプロセス管理(iBPM)に基づいたフレームワークを構築する必要があります。デジタルプロセスオートメーション(DPA、現在ではインテリジェントオートメーション(IA)と呼ばれています)は、デジタルオートメーションとプロセス変革のための包括的なツールキットを提供します。インテリジェントオートメーションを、簡単に使用できる豊富なテクノロジーと統合すれば、組織全体にわたりシームレスなオートメーションを牽引するアーキテクチャを実現できます。

Pega Infinityは、IAのための包括的プラットフォームです。ケース管理、ローコードアプリケーション開発、戦略的AI、マルチチャネルのユーザーエクスペリエンス、デスクトッププロセス分析、そしてもちろんRPAを備えています。今日の組織は、現在使用しているシステムを混乱させない、そしてすべてを解体して一からやり直す必要のないソリューションを必要としています。IAを利用することで、RPAによる一時しのぎの対策が不要になり、顧客の要望が変わり続ける中、組織は動的に環境に適応しながら、より柔軟に、既存システムを維持しつつ新たな機能を開発できます。

RPA/RDAとIAを根幹のシステムとして適切に組み合わせることにより、組織は長期的な展望を持ちながら現在の課題に対応できます。



Pegasystemsは、カスタマーエンゲージメントおよびオペレーショナルエクセレンスのためのソフトウェア業界のトッププロバイダーです。統合されたPegaPlatform™上に構築された、当社の適応型クラウドアーキテクチャソフトウェアは、戦略的なビジネスニーズに合わせてアプリケーションを迅速に展開し、容易に変更できます。当社は過去35年以上にわたり、CRMとデジタルプロセスオートメーション (DPA) の分野で、高度な人工知能とロボティックオートメーションを搭載し高い評価をいただいている機能を提供し、世界トップレベルの企業が優れた業績をあげられるように支援してきました。

詳細については、[pega.com](https://www.pega.com)をご覧ください。