

## 報道関係各位

2018年8月9日

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

### 「RPA の効果が出ている」企業であっても 「RPA 運用に伴う悩み」は尽きない、その課題とは？

### 正しく適切なツール選びと社内人材の育成が成功のカギ

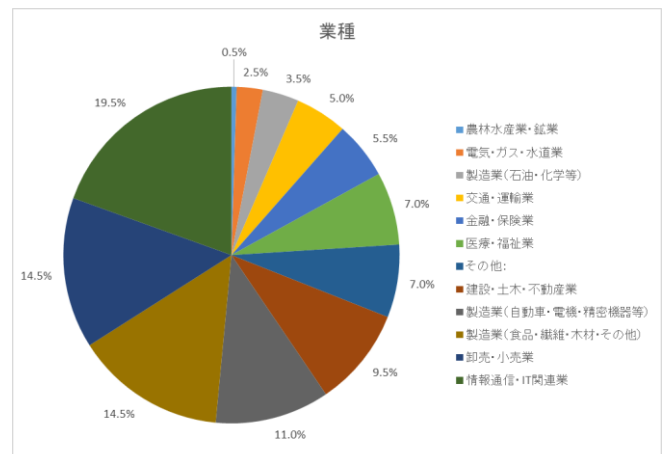
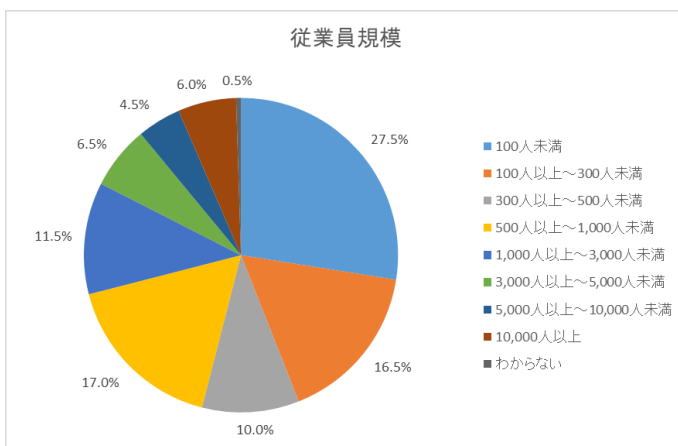
— RPA 導入に関する実態調査結果 —

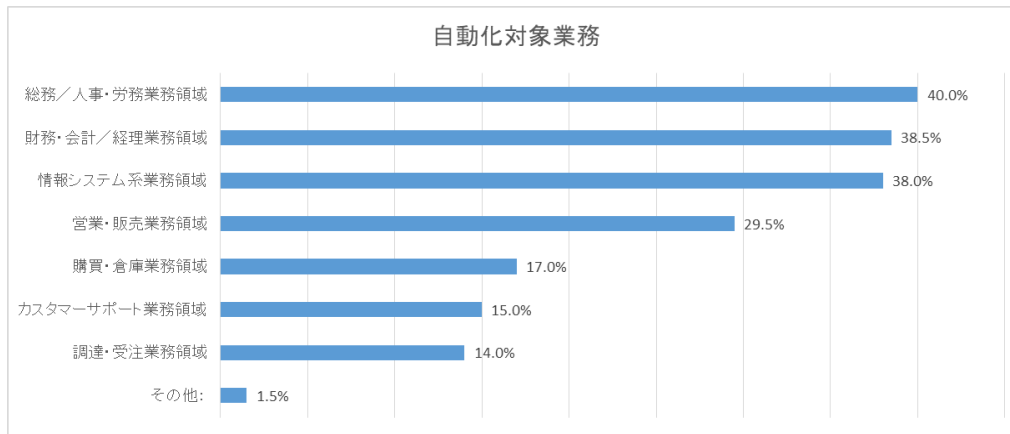
バーチャレクス・グループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下バーチャレクス）は RPA を自社に導入している、または導入を検討しているユーザーを対象に、RPA に関する実態調査を行いました。

バーチャレクスでは顧客に対して RPA の導入・運用支援や導入前の業務整理コンサルティング、人材育成トレーニングサービス等を行っておりますが、昨今 RPA への注目度が高まっており、導入や運用に関する問い合わせが急増している中で、RPA 導入そのものに関する多くの悩みや課題を抱えている企業が見られることから、RPA を社内で既に導入済み、または近いうちに導入予定である企業に所属している人を対象に今回の調査を実施しました。

#### ●回答者の属性

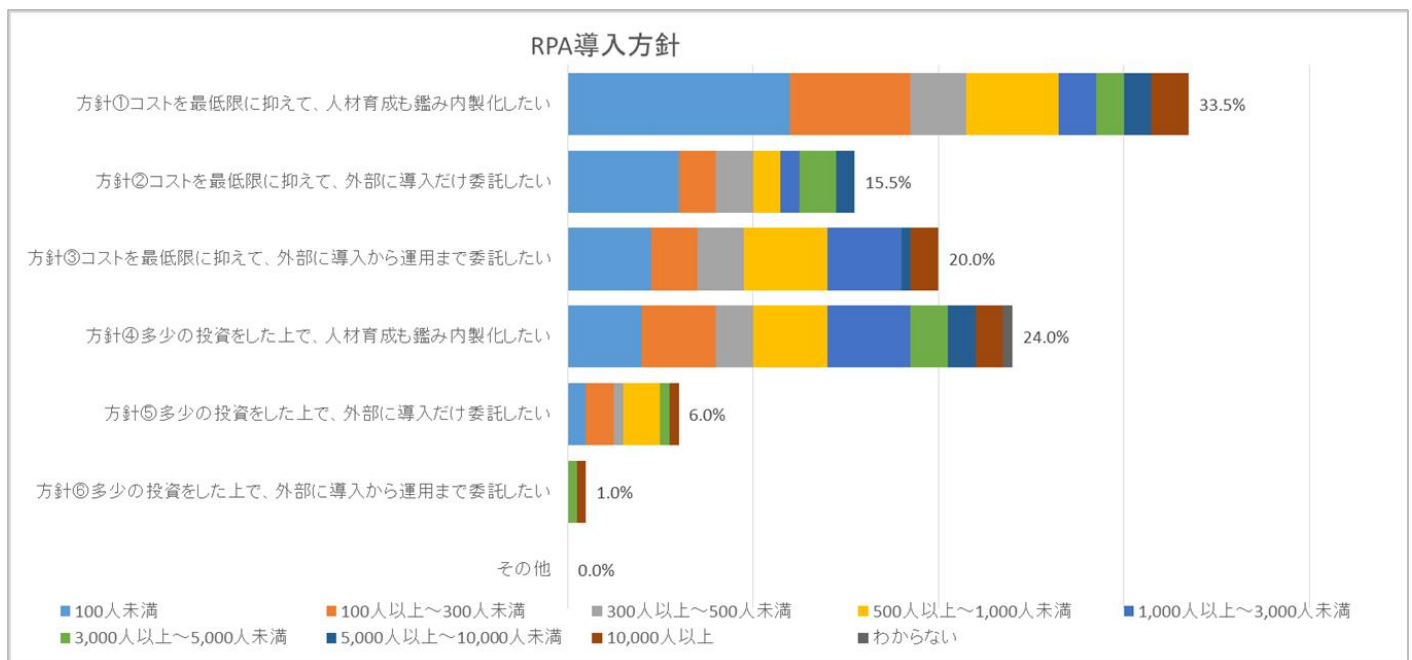
今回 RPA 導入済み・導入予定企業で働く人を対象に調査を実施したところ、回答者の属性としては、従業員規模では 100 人未満の企業が一番多く (27.5%)、次いで 500 人以上 1,000 人未満 (17.0%)、100 人以上 300 人未満 (16.5%) の企業と続いています。業種別では情報通信・IT 関連企業が約 2 割、次いで卸売・小売業、製造業が続きました。業務の分野については「総務／労務・人事系」領域 (40.0%)、「財務・会計／経理業務」領域 (38.5%)、「情報システム系業務」領域 (38.0%) などが自動化の対象領域として挙げられています。





●導入にあたっての方針、約7割は「コスト抑えたい」、半数以上は「内製化」を視野に

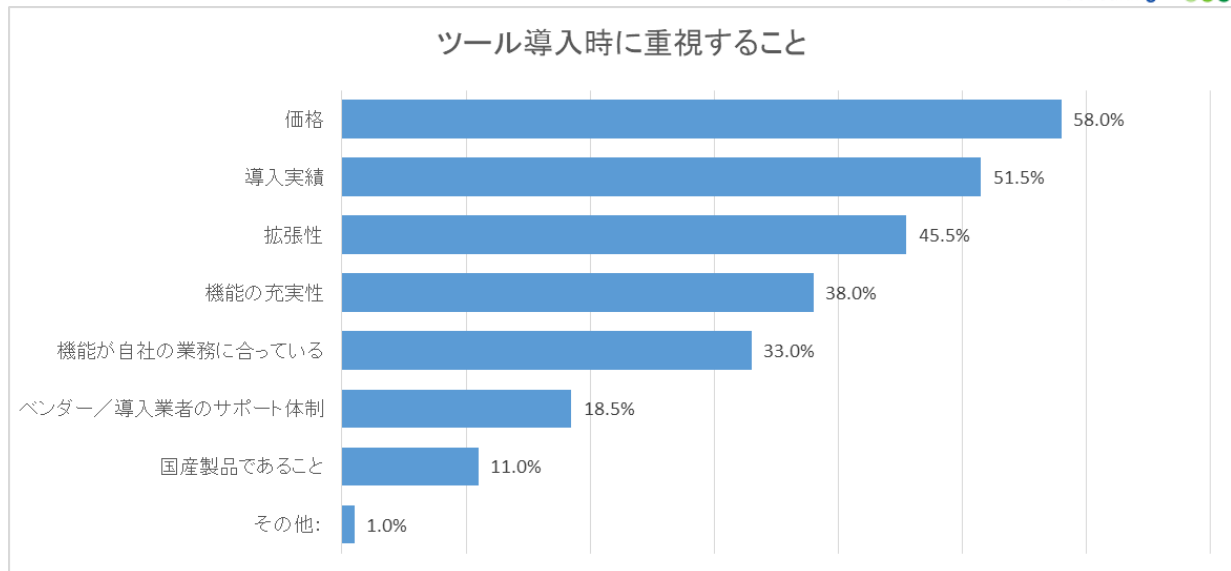
RPA 導入にあたっての御社の方針に当てはまるものはどちらですか



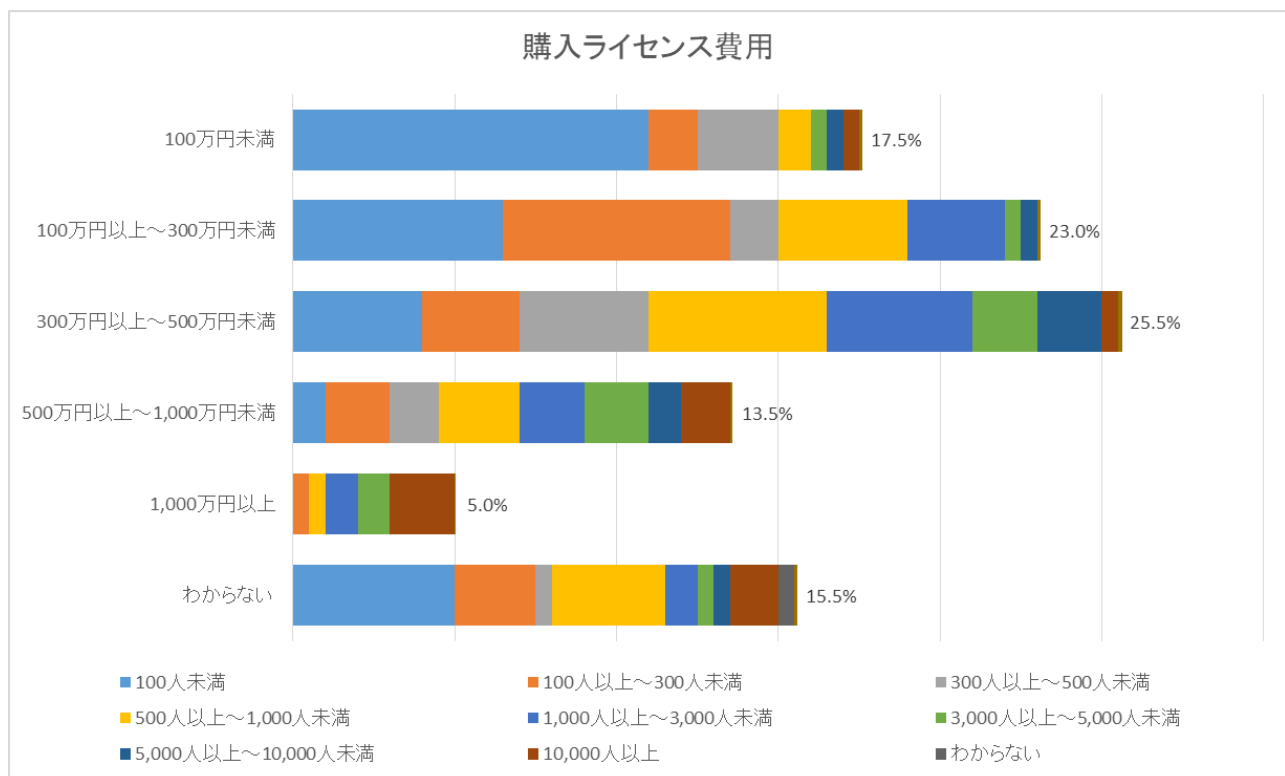
RPA 導入にあたっての方針としては「コストを最低限に抑えて、人材育成も鑑み内製化したい」という回答が 33.5%、次いで「多少の投資をした上で、人材育成も鑑み内製化したい」が 24.0%と、半数以上が導入後自社内で運用していきたいと回答しました。またコストについては7割がなるべく抑えたいという回答でした。事業規模による顕著な傾向は見られませんが、100 人未満の事業所ではコストを最小限に抑えたいという方針が一番多く、多少の投資が必要と考えているのは 3,000 人以上 5,000 人未満の事業所が一番多いという結果でした。

●ツール導入に際して重視すること、最も多かったのは「価格」

RPA ツール導入時に重視することは何かという問いに対し、6 割近くが「価格」と回答、「(ツールの)導入実績」も半数を上回りました。日本人にとって、海外製品の UI は障壁となるという声も聞かれますが、「国産製品であること」を重視しているとは回答したのは1割にとどまり、それよりも拡張性の方が重要という声が多くなる結果となりました。



**●ライセンス購入の費用、4分の1が「300万～500万」**

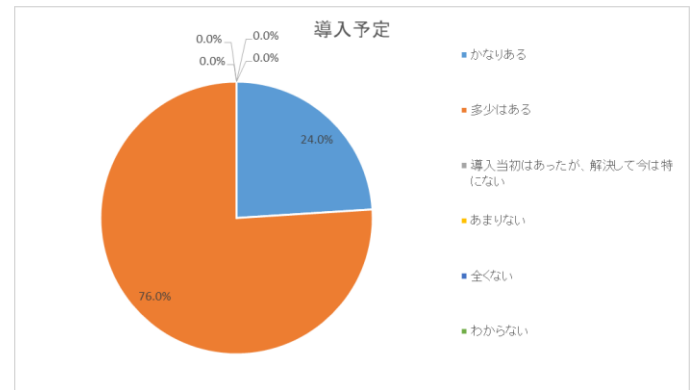
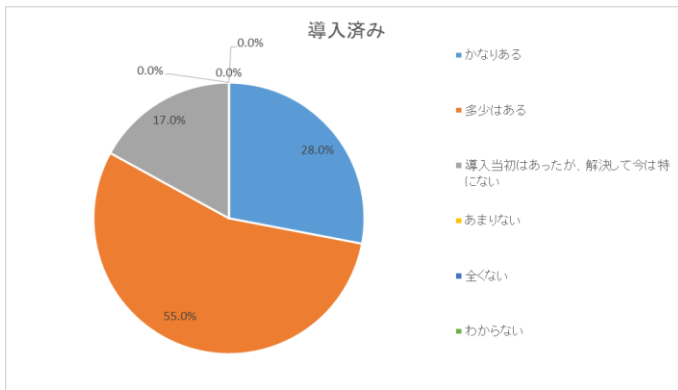


ライセンス購入費用については、「300万円以上 500万円未満」が一番多く約26%、次に「100万円以上 300万円未満」が23%という結果となりました。従業員規模によって金額の差があることがわかります。

**●RPA 導入・運用に関する課題があるユーザーは 91.5%**

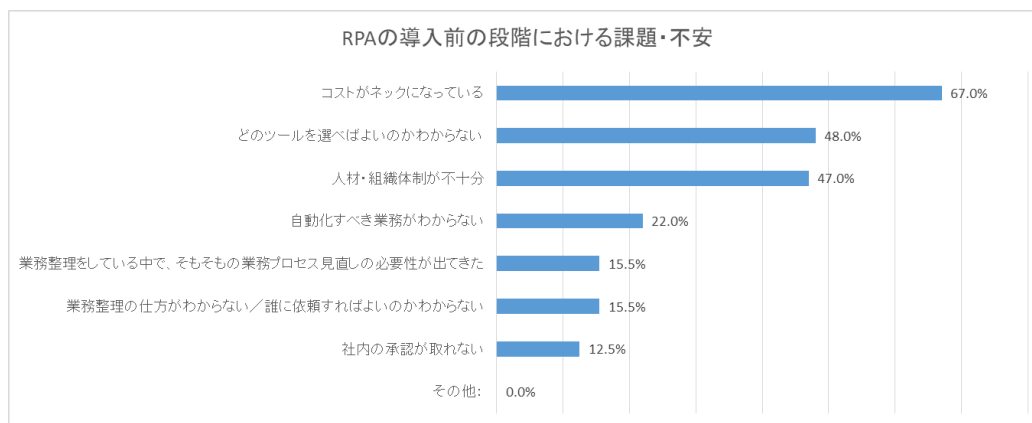
RPA の導入前／導入後において、26.6%が運用上の課題や不安ごと／困りごとが「かなりある」、65.5%が「多少ある」と回答しました。既に導入から時間が経っているにもかかわらず、83%がまだ課題を抱えている状況であることがわかりました。

RPAの導入前／導入後において、運用上の課題や不安ごと／困りごとはありませんか

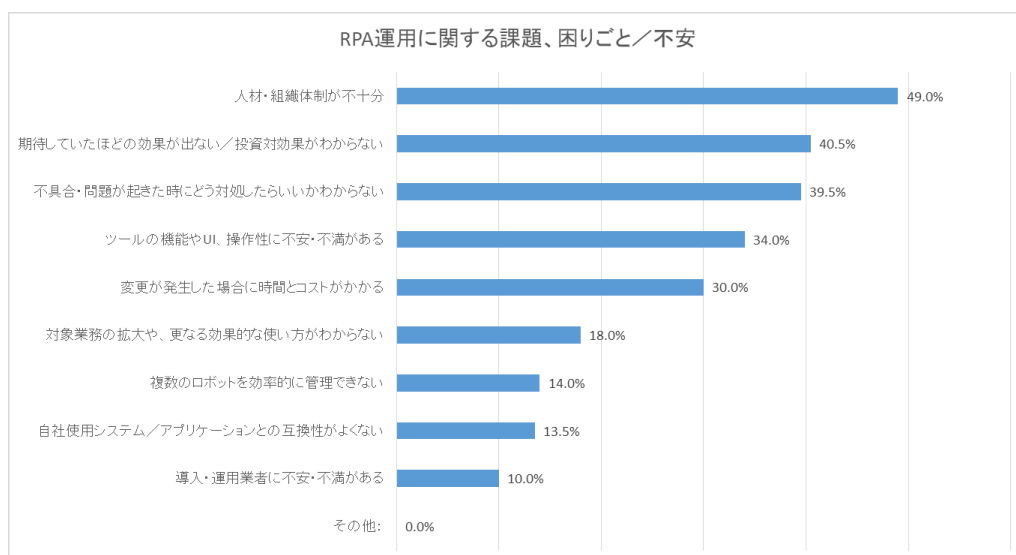


**●導入にあたって大きな課題はコスト、約半数が社内人材や組織体制に不安**

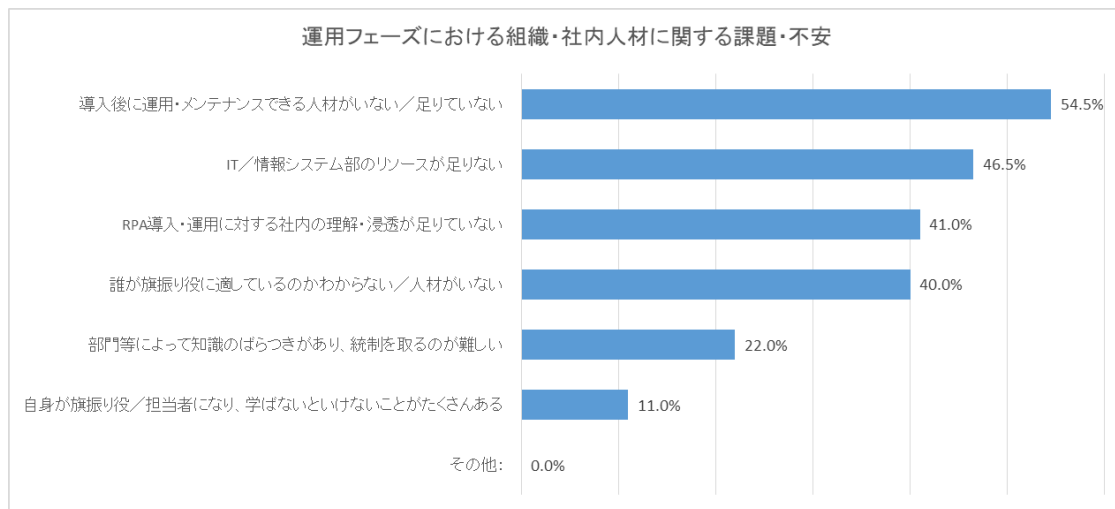
導入前の段階における課題としては「コストがネックになっている」という回答が一番多く67.0%、次いで「どのツールを選べばよいのかわからない（48.0%）」、「社内の人材・組織体制が不十分（47.0%）」が続きました。



また、導入後の運用プロセスでの課題・不安としては「社内の人材・組織体制が不十分」という回答が一番多く、49.0%と一番多く、「期待していたほどの効果が出ない／投資対効果がわからない」が40.5%、「不具合・問題が起きた時にどう対処したらいいかわからない」が39.5%と続きました。



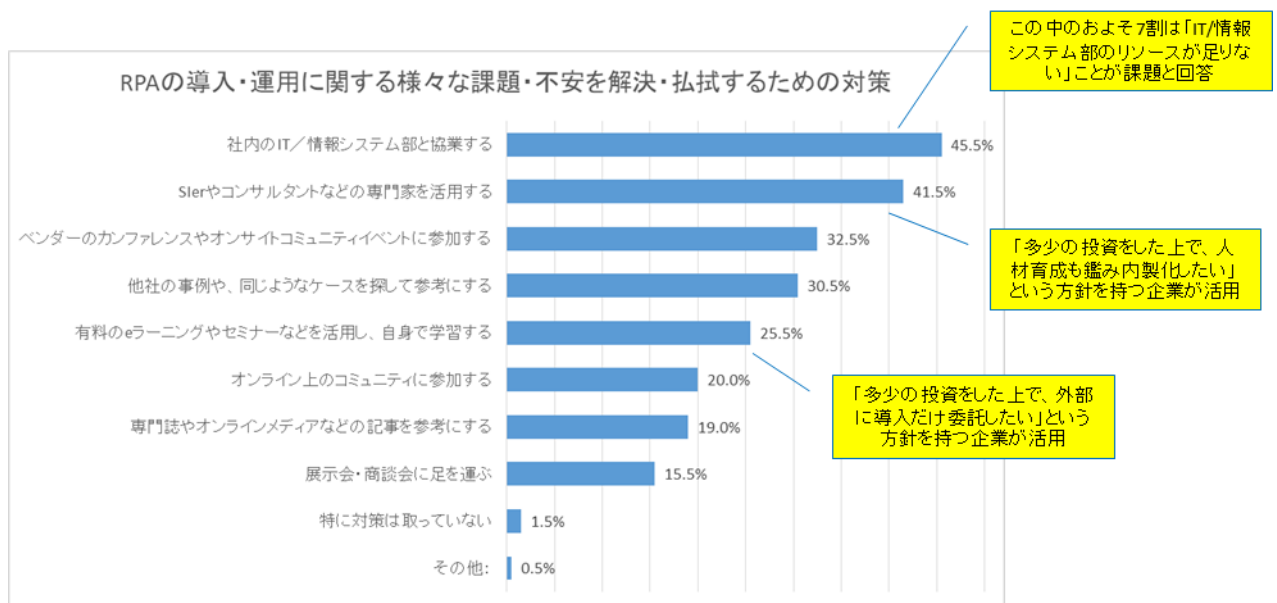
組織・人材面の課題をさらに深掘りすると、「導入後に運用・メンテナンスできる人材がいない／足りていない」が半数以上、「IT／情シス部のリソースが足りない」が46.5%を占めています。



これらの結果から、多くの企業が導入後も課題を持っており、その中でも人材・組織体制に関して悩みを抱えていることがわかりました。方針としてRPAの導入に伴う費用は抑えたい、内製化したいとしつつも、現実問題として導入後運用できる人材が不足している、問題発生時の対処ができないなど、社内で継続的に効果を生み出すための人材と知識が不足している実態が浮き彫りになっています。

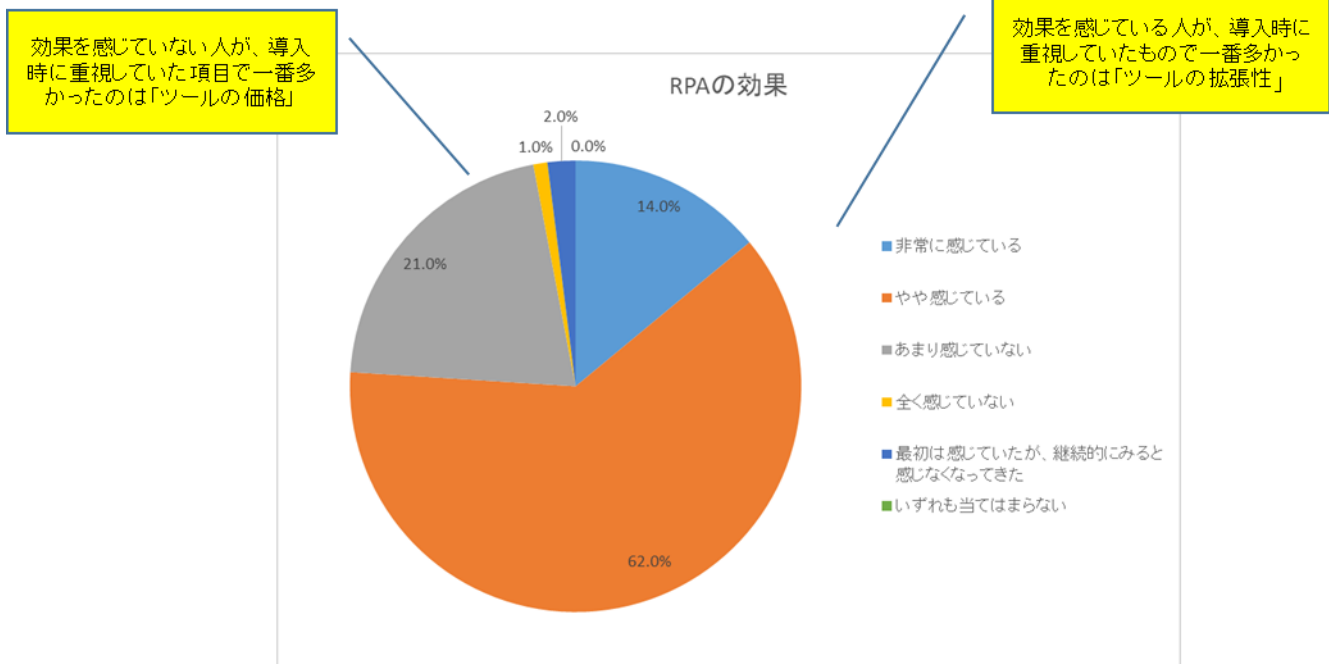
### ●意向と実態の間に大きなギャップも

「今抱えている課題解消のためにどんな対策を取っているか」という問いに対し、「社内のIT／情報システム部と協業する」という回答が45.5%あるものの、そのうちの約70%は「IT／情報システム部のリソースが足りない」ことが課題であると回答しており、根本的な課題解決に至っていないということもわかります。

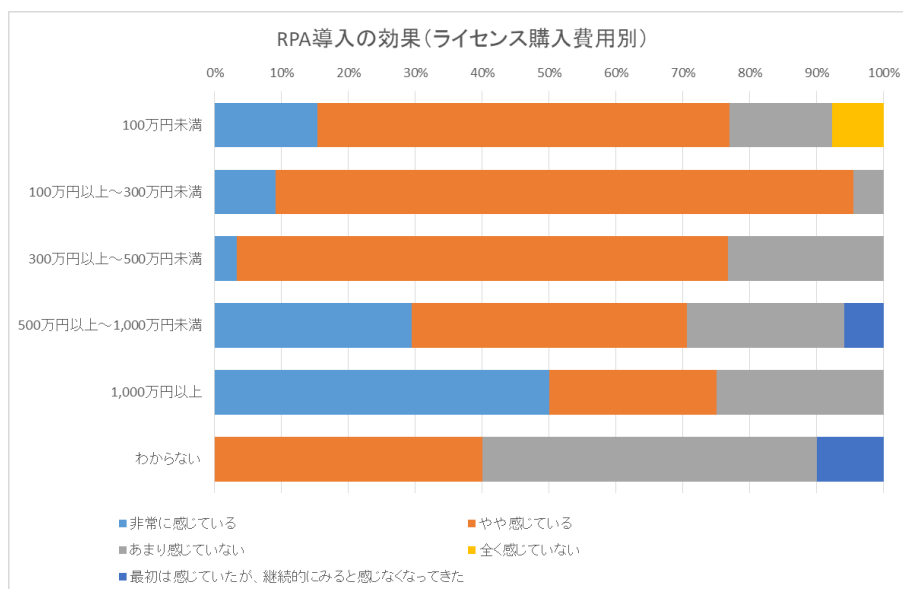


また、「多少の投資をした上で、人材育成も鑑み内製化したい」という方針を持つ企業のうち、半数以上はSierやコンサルタントなどの外部専門家を活用しており、「多少の投資をした上で、外部に導入だけ委託したい」という方針を持つ企業の42%は、有料のeラーニングやセミナーなどを活用し、自身で学習しているという結果が出ました。

●導入済みの76%が「RPAの効果を感じている」



RPA 導入の効果を 14.0%が「非常に感じている」、62.0%が「やや感じている」と回答しました。なお、効果を感じている人が、導入時に重視していたのは「ツールの拡張性」で、逆に効果を感じていない人が重視していた項目は「ツールの価格」でした。



ライセンス購入費用別でみた場合、効果を感じている割合が一番大きい価格帯は 100 万円以上 300 万円未満、反対にそれ以外の価格帯は一定の割合で効果を感じていない層がいるという結果が出ました。また、全く感じていないという回答があったのは 100 万円未満のみでした。

●RPA 導入を失敗に終わらせないために・・・押さえるべきポイント

企業での RPA 導入にあたり、バックオフィス系の業務から自動化の対象となるケースが多いという実情がありつ



つも、担当者がツールの管理や運用ができるまでの知識や経験がなかったり、100名未満の企業だと、そもそもの担当者の人数が少なく、運用が周りに出するまでの組織体制が不安定になったりということが課題となってきました。導入したらそこで終わりではなく当然継続して運用していかないといけないわけですが、その管理運用できる人材がないという事も多くの方が継続的に抱えている悩みのようです。

またツール選びについても導入の旗振り役となる部署の担当者が十分な知識を持っていないなどの理由で、対象業務に最適なツールの選び方がわからない、価格が適正かどうかの判断ができない、という事も大きな課題となっているようです。

今回の調査で課題として挙がってきた上記の点をクリアすることは、RPA導入を成功させるためにも必ず押さえるべきポイントとで考えられます。1つは正しい業務整理とツール選定です。ここで躓くと、効率化どころか、せっかくの投資が無駄になってしまいます。初期コストはなるべく抑えたいという思いは従業員規模にかかわらず、多くの企業が指向していることですが、ツールは手段であり、目的ではありません。価格や機能の違いを単純比較したところで、正しいツールは選べません。「どのツールを入れようか？」の前に、「どの業務が自動化できるだろうか？」を整理することが重要です。自動化対象となる業務の洗い出しは、情シス/IT系部門よりも、実際の業務をよくわかっている現場の担当者が中心になって進めていく必要があります。そしてその棚卸した業務に合ったツールを選ばないと、そのツールでできることが少ないという事がわかった、使いづらかった、思ったほどの効果が出なかった、などといった問題が後々出てくることも多く、ゆくゆく別のツールに載せ替えなければならなくなったりするケースも見られます。ツールによってライセンス費用ももちろん違いますが、単純な価格比較で導入を決めてしまっただけでは長期的にみると損失になるリスクもあるため、十分な注意が必要です。かといって、やみくもにコストをかければ効果が出る、というわけでも決してありません。ツール選びを間違えず、自動化できる業務の棚卸を正しく行えば、小さな投資で徐々に自動化範囲を拡張していき、大きな効果を得ることは十分可能です。最近は導入のハードルを下げた安い価格帯のツールも多く出てきていますが、「とりあえず安い費用で試してみる」という方針で進めるのではなく、最初は専門家の力を借りながら適切な業務整理と拡張性も見据えたツール選定を行い、スモールスタートで少しずつ運用しつつ、徐々に適用業務範囲を広げていくことが重要です。軌道に乗るまでは、運用のプロのサポートを積極的に活用するのも良いでしょう。重要なのは、事業規模・業務に合ったツール選びと、必要なところへのタイムリーな予算投下。RPAは導入したら終わり、というツールではなく、継続的に拡張させながら成果を積み上げていくことで、長期的な効果を得ることができるもの、という認識を改めて持つことが大切です。

もう1つは社内人材の育成です。業務整理同様、自動化対象業務について熟知しているのは現場の担当者です。そういった人たちが「ロボットをさわれる」状態にしておかないと、不具合が起きた時の対応や、更なる拡張も難しくなってしまいます。導入時は情シス/ITチームとの連携や、外部専門家のサポートのもと進めていく事が可能ですが、ずっとそのような体制を敷いていく事は不可能です。長期的に見た場合、「内製化」は非常に重要なキーワードであり、継続的に社内で運用が可能な人材育成とナレッジの蓄積・共有が必須となってきます。今回の調査からも、各企業その重要性を理解しつつも「人材がない」という現実問題に頭を悩ませていることがわかります。RPAを扱える人材は市場の成長に反比例して不足している状況が続いているため、外部の専門家を部分的にうまく使いながら社内でその人材を育成していくことが望ましいでしょう。もう一つ人材の点で重要なのは、RPA運用は必ずしもIT/情シス部門が継続的にリードしていくものではないという事です。自動化する業務を一番理解しているそれぞれの部門の担当者が、エラーが起きた時に対応できる、自動化対象の業務範囲を拡大できるようになる、という事が非常に大事なのです。そのため「IT/情シス部門に任せる」のではなく、RPAを運用する各部門の現場担当者が、RPAのエキスパートになっていくことが必要不可欠です。ツールによっては「エンドユーザーコンピューティング」を指向し、エクセルのように誰でも使えるRPAを目指して無料のオンライントレーニング環境を整備しているものもあります。

それら教材の補完として、事例学習や実践を交えたワークショップ形式の講座もオンサイトで開催されています。またユーザー同士で使い方の質問や事例の情報交換ができるオンラインコミュニティもありますし、ツールベンダーが招集するカンファレンスやフォーラムなども多く開催されています。こういったものを最大限活用して社内運用人材を育てていく事も、小さな投資で大きな成功を得るためのカギとなるでしょう。

#### 【調査実施概要】

「RPAに関する調査」

- ・調査方法 : インターネットアンケート
- ・調査実施機関 : 楽天リサーチ株式会社
- ・調査実施期間 : 2018年6月22日(金)～2018年6月25日(月)
- ・対象地域 : 全国
- ・対象者 : 自社でRPAを導入済み／導入予定のユーザー200名

#### ■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>) -----

バーチャレクス・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、1999年以来約20年にわたってアウトソーシングサービスを提供しています。現在ではRPAやMAなどのテクノロジーを活用したお客様へのサービスやコンサルティングにも注力しており、「コンサルティング」「テクノロジー」「アウトソーシング」という3つのコアスキルを融合させ、クライアント様の課題解決を目的としたビジネスを展開しています。2016年6月には東京証券取引所マザーズ市場に上場しています。

#### ■ バーチャレクス・グループについて (<http://www.vx-holdings.com>) -----

バーチャレクス・グループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国5企業、約860名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。

#### ■ 本件に関するお問い合わせについて -----

##### 【報道関係者の方からのお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社 コーポレートブランディング&広報担当 中村  
 Mail : [pr@virtualex.co.jp](mailto:pr@virtualex.co.jp) Tel : 070-1395-2421