

AIやRPAの効果的な活用による業務改革の支援

業務効率化の手段としてAI(人工知能)やRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の流行に伴い、導入に失敗、導入したが効果が出ない等の問題も顕在化しています。富士通総研は、導入・活用の成功ポイントを押さえ、適用業務範囲の分析・適切な設定から円滑な導入まで一貫して支援します。

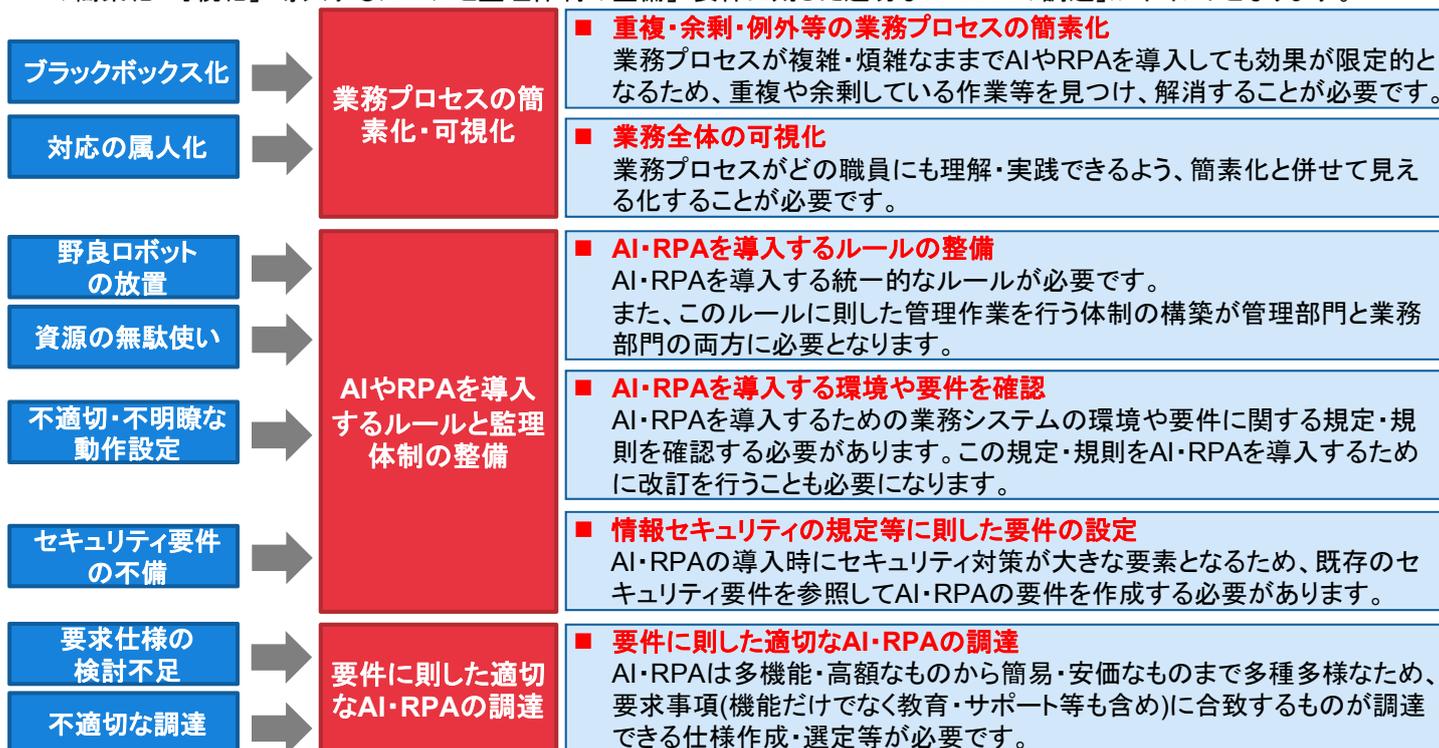
AIやRPAの流行に伴い様々な問題点が顕在化

各部署の職員で担務を簡単に自動化できる、業務システムに比べ低コストで速やかに導入できる等の触れ込みでAI・RPAを導入する自治体が増えていますが、導入効果ばかりに目が行き導入を急いだ自治体を中心に様々な問題点が顕在化し、当初目指した成果が得られていないケースが見られます。

ブラックボックス化	⇒複雑な業務手順のまま自動化したため、必ずしも効率的・正確でない可能性、かつ修正も困難
対応の属人化	⇒作成者が異動し、制度改正による修正ができず、制度改正分を手作業で対応
野良ロボットの放置	⇒誰が作成したか分からない多数のロボットが日々勝手に作動
資源の無駄使い	⇒目的が不明なロボットが日次処理で動き、活用しない生成データが日々蓄積
不適切・不明瞭な動作設定	⇒特定の条件でいつもエラーが発生し停止し、業務がストップ
セキュリティ要件の不備	⇒パスワード設定がなく誰でも使用でき、PC内にExcelが残る
要求仕様の検討不足	⇒当初は仕様を満たしていたが、使用するうちに追加の機能が必要となり追加費用が発生
不適切な調達	⇒多機能な作成ツールを導入したが、職員が使いこなせず割高な買物に

AIやRPAを業務改革(成果)に確実に繋げるための3つのポイント

上記のような問題を生じさせず、AIやRPAの導入・活用が業務改革等当初目指した成果に確実に繋げるには、「業務プロセスの簡素化・可視化」「導入するルールと監理体制の整備」「要件に則した適切なAI・RPAの調達」がポイントとなります。



コンサルティングの実施内容

前項に挙げた3つのポイントを着実に実施していくには、外部の専門家の活用が効果的です。富士通総研は、3つのポイントそれぞれに対し、豊富な経験・ノウハウ等から、以下のような支援サービスを提供しています。

なお、これらは各自治体における導入の取組・検討状況に応じて部分的にご利用頂くことも可能です。

また、AIやRPAの導入を検討されている業務の範囲や、導入までに残された期間(スケジュール)、準備のための費用等に応じ、各サービスにおける深さも適宜調整可能です。

業務プロセスの簡素化・可視化

- ・業務の規程、規則等の調査
- ・業務マニュアル等の資料調査
- ・業務プロセス分析
- ・業務プロセス正規化

AIやRPAを導入するルールと監理体制の整備

- ・業務システム等の導入、設置に関する規程、規則等の調査
- ・情報セキュリティに関する規程、規則等の調査
- ・AI・RPAを導入するための適合判断、改定内容の検討(規程等の改訂支援)

要件に則した適切なAI・RPAの調達

- ・AI・RPAの要求仕様書作成支援(仕様書及び評価基準の作成、RFIの実施等)
- ・調達支援(公告時の資料作成、提案書及びデモンストレーションの審査支援等)
- ・導入作業の監理支援(PMO、進捗会議にアドバイザーとして参画する等)

富士通総研が提供するコンサルティングの特長

①実績ある調査・ツールの適用

富士通総研は、自治体の業務改革や働き方改革を支援した多数の実績を有しており、それらで使用した調査ツールを当コンサルティングの業務プロセスの見直し作業にも適用するため、短期間で調査に着手できます。また、業務プロセスに関する調査の実施は、対象となる業務担当者の理解度が結果の精度にも影響があるため、調査説明会の開催の支援も行います。

②調査から調達以降までトータルに支援

富士通総研には、総務部門や人事部門等の規程・規則の作成支援、業務プロセスの調査・分析、業務システムの調達支援等、本件に関わる様々な経験を有する多数のコンサルタントが所属しています。

適切なスキルを有するコンサルタントを配置し、確実な推進を支援致します。

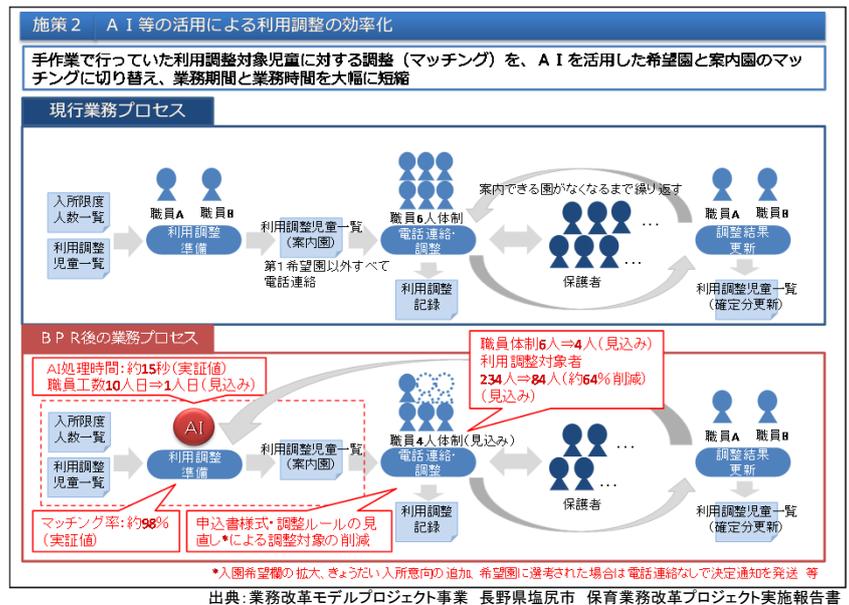
③第三者として公平・客観的・最適な調達

富士通総研は、中立的なコンサルファームとして自治体の業務システム調達を支援した実績を多数有し、仕様書や評価基準等の作成をはじめとした各種調達業務において特定のシステムベンダーに偏らないノウハウ・実績が蓄積されています。

本件でもAIやRPAを活用されたい自治体に最適なものを調達すべく、蓄積されたノウハウを最大限に活用して調達の支援を行います。

コンサルティング事例

直近では、2018年度「総務省 業務改革プロジェクト」にて、長野県塩尻市の保育園入所マッチングに関するAIの導入を支援しています。



このカタログに掲載されている内容については、予告なしに変更することがありますのでご了承ください。

2019年7月

お問い合わせ先

株式会社 富士通総研

コンサルティング本部 行政経営グループ

〒105-0022 東京都港区海岸 1-16-1 ニューピア竹芝 サウスタワー TEL:03-5401-8396