

事例からわかるRPA運用

～RPA運用から学ぶ RPAマネジメントサービスのご紹介～

2021年5月26日

富士通株式会社 BSCユニット

第三システム事業本部マネージドサービス事業部

1. はじめに
2. 事例からわかるRPA運用
3. RPAマネジメントサービスのご紹介
4. 最後に



「働き方改革」 「DX (Digital Transformation)」



人手不足の解消

コストの削減

**ブラックボックス化してしまった
業務の見直し**



業務効率化

業務効率化の手段として...

RPA


(Robotic Process Automation)

作業効率化
RPA



働き方改革
DX
(Digital Transformation)

1. はじめに



便利になりそう！

業務の負荷が
減りそう！

安価に導入できそう！

1. はじめに

便利になりそう！

設定が難しそう

業務の負荷が
減りそう！

管理が面倒そう

安価に導入できそう！

ロボットのメンテナンスを
する人が居ない

上司



RPAを導入することになったので、
適用範囲の選定からロボット構築を行って
積極的に活用してほしい。

1. はじめに



1. はじめに

RPAロボットを導入できたのは良いけど...

これって本当に、
社内セキュリティに抵触していない？

メンテナンスに時間がとられる

ロボットが動いている時間は
自分の端末が使えない



1. はじめに

これって本当に、
社内セキュリティに抵触していない？

メンテナンスに時間がとられる

実行している時間は
自分の端末が使えない



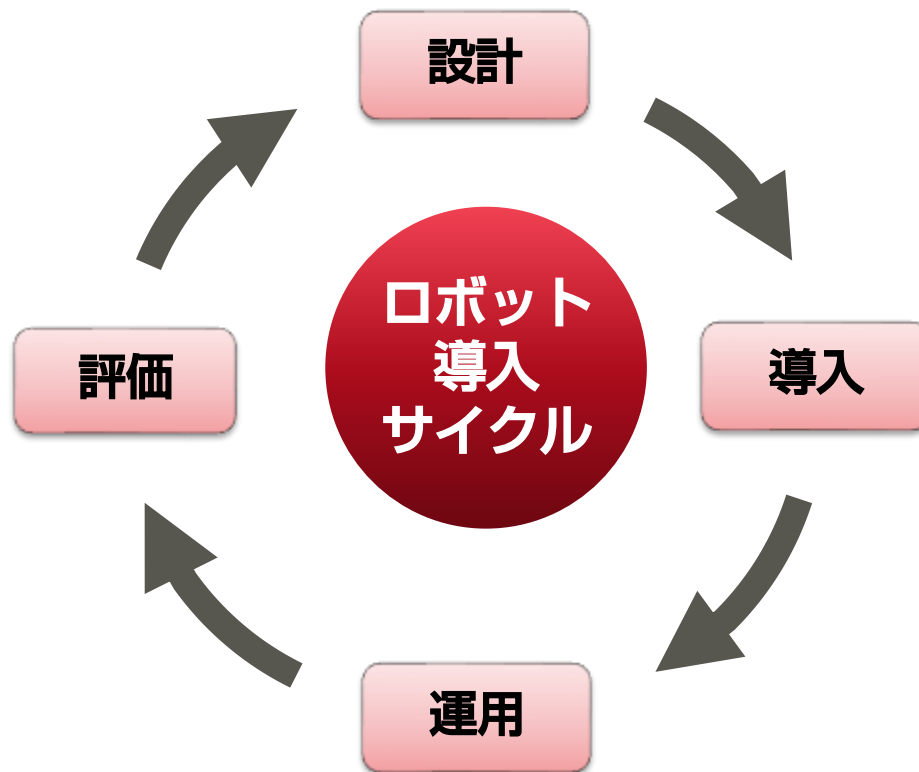
運用を考えておかないと野良ロボットが出るのでは？



運用

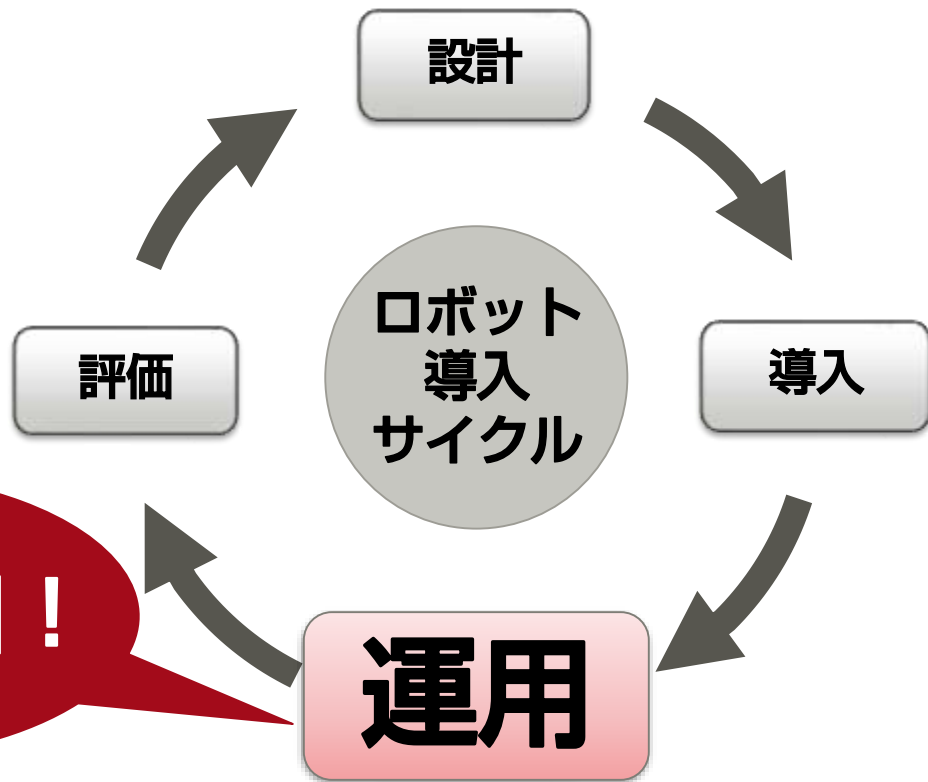
1. はじめに

本日のスコープ



1. はじめに

本日のスコープ



2. 事例からわかるRPA運用

お客様の状況

- お客様が作成したロボットを複数導入済
- 手動実行ロボットでの運用
- ロボットの開発を行いながら管理・運用を実施
- 12時間勤務、シフト制、365日対応、深夜対応有

課題

管理・運用に手間がかかって**作業者負荷が高い**

2. 事例からわかるRPA運用

事例① 売上集計業務

ロボットの改善

事例② アカウント申請業務

業務運用の改善

事例① 売上集計業務

ロボットの改善

事例② アカウント申請業務

業務運用の改善

事例① 課題



お客様担当者

一度失敗すると
再実行でうまくいく事もあれば、
何度も繰返し失敗してしまう事もある...
でも原因は分からない

異常終了する処理の原因分析が出来ていなかった

事例① 分析結果

- **異常終了時の対処方法が作成されていなかった**
- **ロボットが異常終了した際に再実行してもエラーになる**



自動化したにもかかわらず人の手間が無くならない

事例① 分析結果

自動化したにもかかわらず人の手間が無くならない



1. 異常終了箇所の特定
2. 中間ファイル削除のパターンの把握
3. 自動再実行方法の検討

事例① 効果

1. ロボットの安定稼働

エラーハンドリング部分の修正や自動再実行機能を作成したことによりロボットの安定稼働につながった

2. 業務内容の精度向上

自動再実行機能を作成したことにより必要な時に必要な情報が正確にアウトプットできるようになった

3. 担当者の負荷軽減

ロボットの改修や追加を当社が行うことで開発担当者の作業負荷を軽減できた

2. 事例からわかるRPA運用

事例① 売上集計業務

ロボットの改善

事例② アカウント申請業務

業務運用の改善

事例② 課題

アカウント申請ロボット実行時の
申請書チェックNG率が高いことが判明



差し戻しが多く業務自体の運用に負荷がかかっていた

事例② 分析

現在のログでは具体的なNG理由が不明



具体的なNG理由を記載した実行ログを出力するように修正



実行ログからNGリストを作成



NGが最も多い理由を分析

2. 事例からわかるRPA運用

事例② 分析結果



全体の約半数以上が申請方法の誤り or 申請書不備によるもの

事例② 改善提案・対応



ログの解析結果から 申請業務の運用の見直しをお客様へ依頼

依頼内容

- ① 申請タイミングの周知徹底
- ② 申請書フォーマットの見直し

事例② 効果

1. 業務運用の課題解決

実行ログから業務の問題点を可視化することで新たな課題を解決できた

2. 業務自体の効率化

フォーマット改修により業務の運用方法を改善することで運用効率が向上した

3. 作業工数の削減

課題解決や運用効率を向上したことにより会社全体の作業工数が大幅に削減できた

運用時のポイント

Point1 異常終了時の対処方法の検討

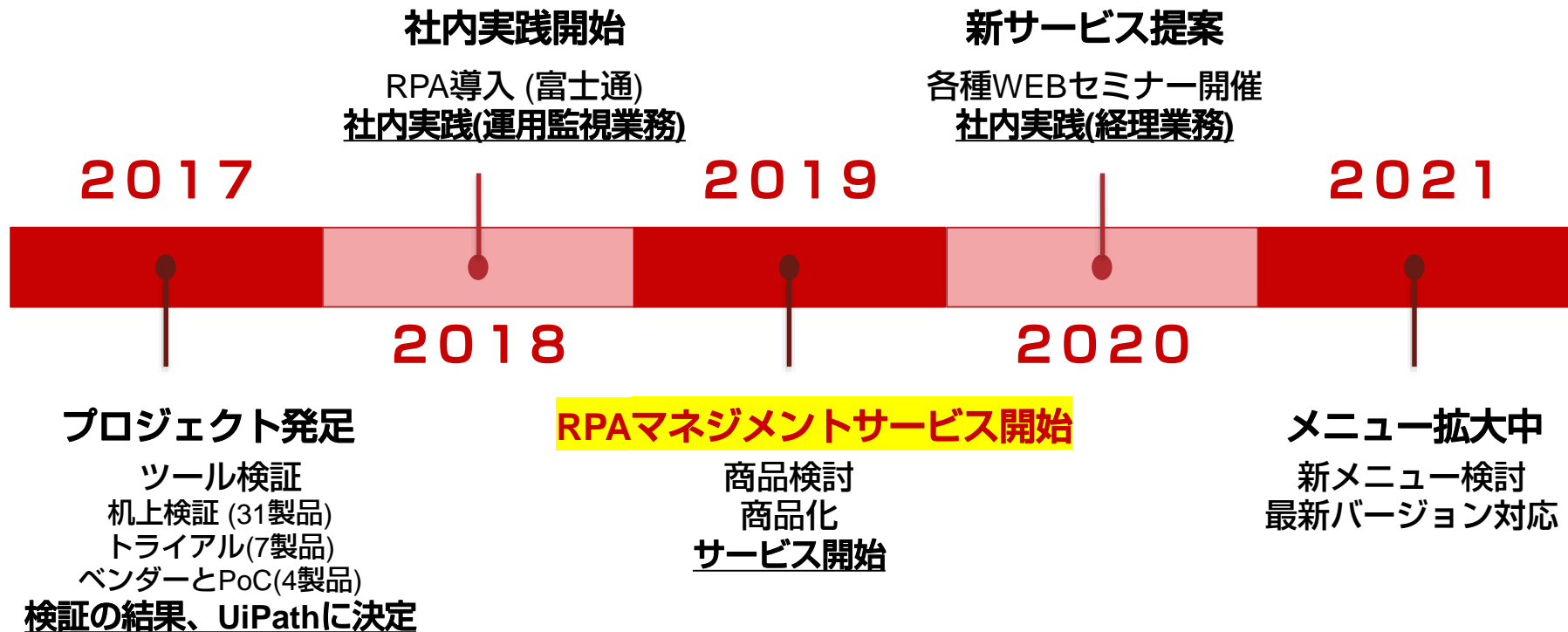
異常終了時の対処を考慮しておかないと、再実行を行うたびに手間かかる。
安定稼働のためには、異常発生時のエラーハンドリング方法の検討が必要。

Point2 異常発生時の原因分析

原因が分からないと、業務の負荷が軽減されない。
RPAを有効活用するためには、異常発生時の原因分析が重要。

3. RPAマネジメントサービスのご紹介

3. RPAマネジメントサービスのご紹介



※UiPathは、UiPath SRLの登録商標です。

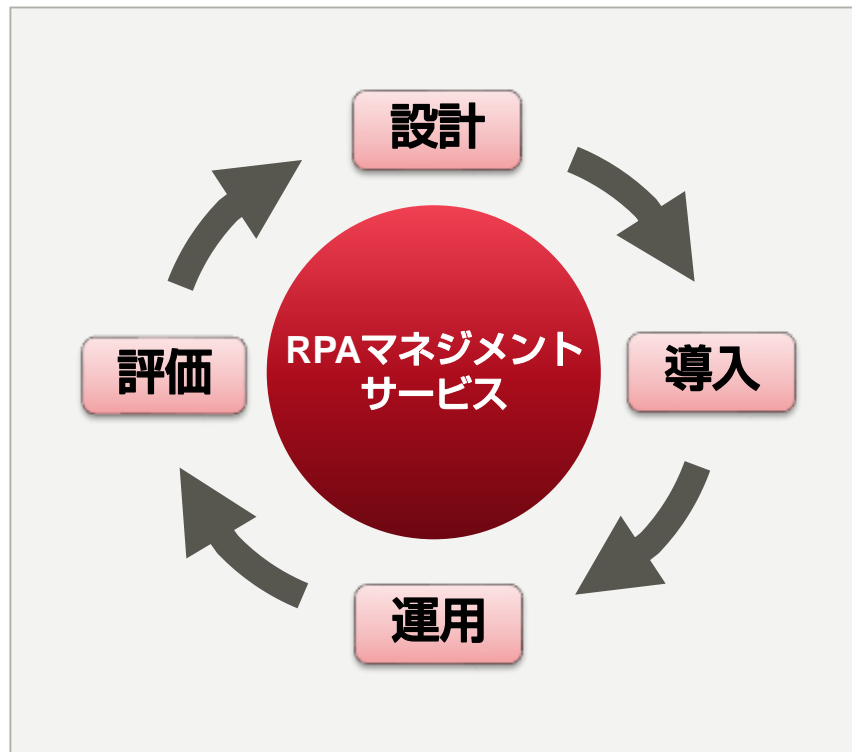
サービス概要

RPAの導入・構築～運用まで トータルサポート

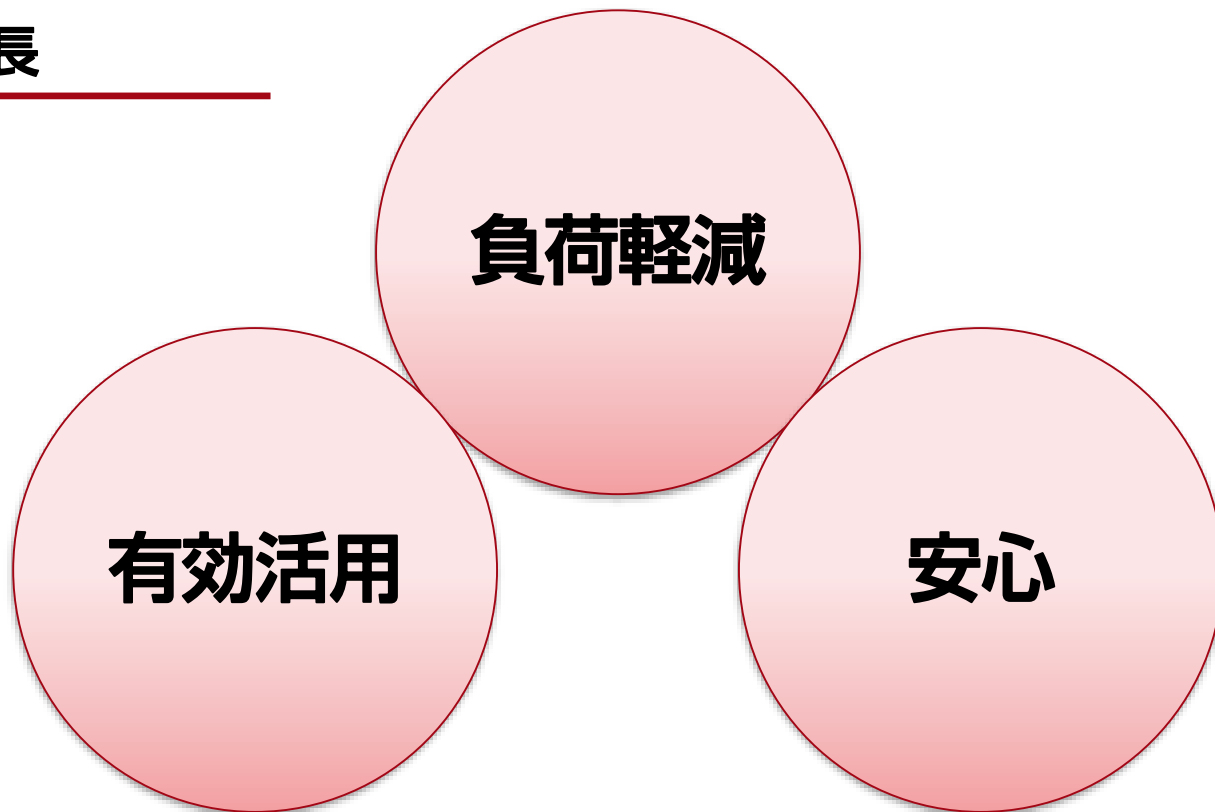
- ・サービス基盤はUiPathプラットフォーム
- ・導入後のトラブル対応や問合せ対応
- ・RPA適用業務の追加
- ・変更時のロボット構築

RPA製品の新規購入や人員を追加することなく、
社内の定型業務の効率化を推進

お客様や他社ベンダー構築のロボットも含めて運用



3つの特長



3つの特長

負荷軽減

ロボットの管理・運用代行で負荷軽減

有効活用

稼働状況の可視化でライセンスの有効活用

安心

24時間365日の運用監視・ライセンスを含むサービス形態で安心

3. RPAマネジメントサービスのご紹介

運用サービス内容

実行管理



自動実行の
スケジュール管理

死活監視



異常検知時には
メール通知

月次報告



ロボット稼働状況を
報告

インシデント対応



作業依頼や
問い合わせ対応

ライセンス管理



ライセンスの
手配・更新・管理

リモート対応



テレワーク等の
リモート作業にも対応

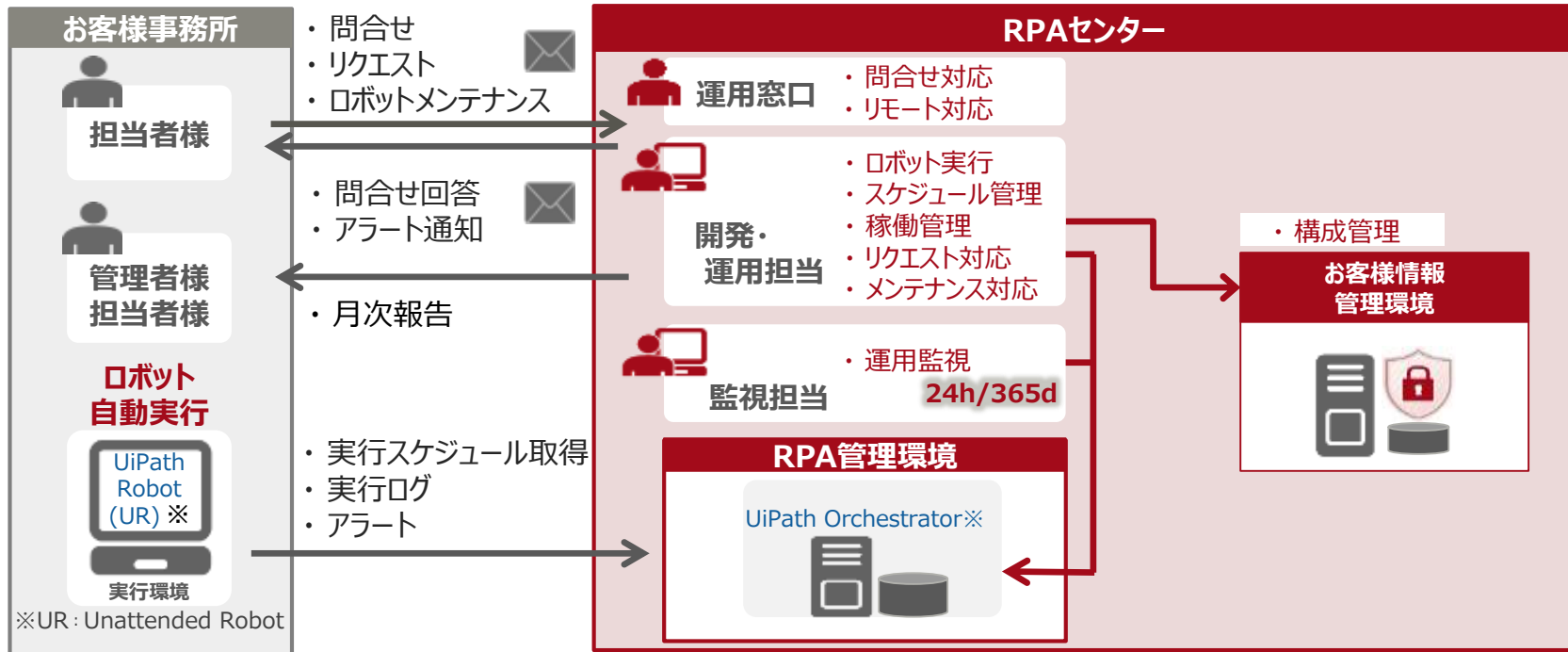
稼働監視



24時間365日の体制

3. RPAマネジメントサービスのご紹介

運用イメージ



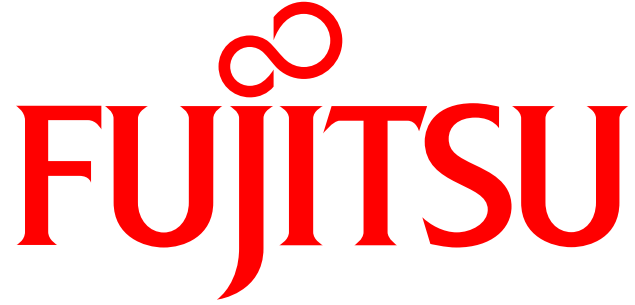
お問い合わせはこちら



富士通 運用 RPA



bsc-rpa@cs.jp.fujitsu.com



shaping tomorrow with you