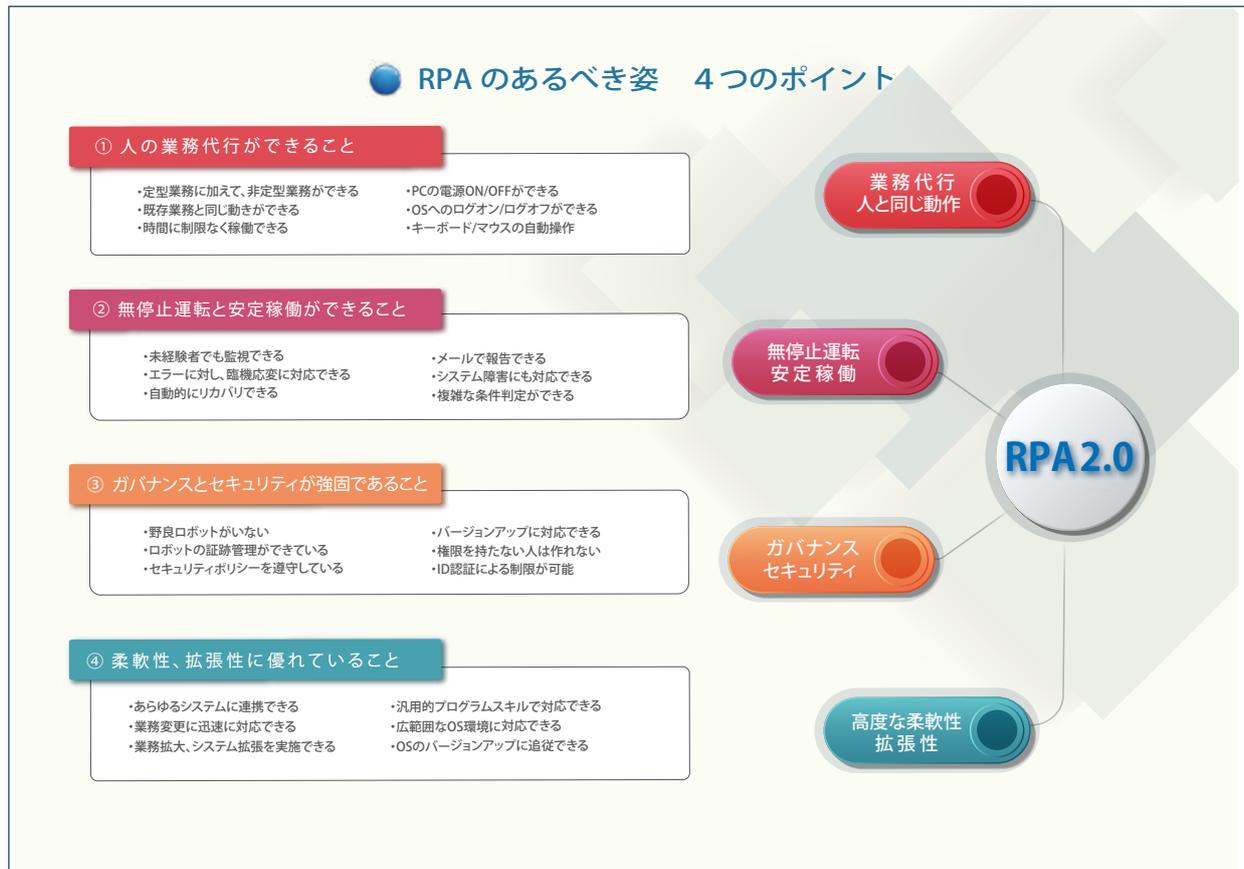


RPA のあるべき姿



RPA が求めるもの、それは、業務プロセス全体の自動化です。

人の作業代行としての受け身の自動化ではなく、能動的に自ら働いてくれるソフトウェアロボットによって自動化を実現する RPA2.0 が理想です。

RPA のあるべき姿として、4つポイントがあります。

- ① 人の業務代行ができること
- ② 無停止運転と安定稼働ができること
- ③ ガバナンスとセキュリティが強固であること
- ④ 柔軟性、拡張性に優れていること

RPA は、バックオフィスの効率化だけではなく、AI や IoT など新しい技術と組み合わせ、あらゆる業種のあらゆる分野で活躍します。それゆえ、業務作業の一部を自動化することが、目的となってしまっていてはもったいないです。

人の代行ができるソフトウェアロボットは、パターン化できる単純作業の定型業務のみならず、ベテラン担当者しかできないと思われていた経験や判断が必要な非定型業務までの代行が期待されます。

そしてソフトウェアロボットは、人間同様、コンプライアンスやセキュリティに対する厳格な対応ができ、障害対応も最大限自動化して、未経験者でも監視可能な運用体制で、安定稼働を継続できることが必要です。

そのためには、あらゆるシステムに連携ができ、環境変化に対応できる柔軟性と拡張性が備わっていることが前提条件となります。

将来的には、ソフトウェアロボットは、高度な汎用的 AI を搭載し、意識や理解、共感を持つことが期待されますが、それは、RPA3.0 まで待つことになりそうです。その時には、感情的な能力を持つソフトウェアロボットに対して、善悪の概念や、倫理的配慮が必要なので、RPA のあるべき姿は人の考え方で大きく変わってくるかもしれません。