

ミスを分析する業務改善

ミスの防止

・知っているのに起こしたうっかりミス

← 可能な限り手順を自動化

・業務を理解できていないから起きたミス

← 構造を調べ業務改善



人間であれば、ミスはつきものです。ですが、ロボット化すれば、ミスはかなり改善できるものです。

RPA化の目的の一つに、ロボットによるヒューマンエラーの撲滅がありますが、この人間が行なう上で発生していたミスを分析すると、既存の業務の効率改善につながります。

人間誰も業務遂行上で、1度や2度はミスを犯すものです。どんなに注意していても、その時の身体のコンディションや、その日の業務状況によって、人が行なう限りはミスは無くせないものだと考えた方がよいでしょう。

だからこそ、ミスが起きない仕組みを考え、それをRPAで業務の自動化をするときに組み込むと業務効率が格段にアップします。

RPA導入前に、今まで起こったミスについて棚卸をしましょう。まず、そのミスがうっかりミスのように、普段通り注意さえしていれば未然に防げたものなのか、本来の方法を理解していなかったために、そのまま進めてしまって起きたミスなのかを分類します。

前者であれば、可能な限りRPAで自動化すればミスを防げます。しかしながら、後者のミスの場合、普段通りに行なっても、普段とのちょっとした違いを見抜けずエラーとなってしまう場合があります。その少しの異常を単純に見抜けなかった場合は個人のミスなので、ロボット化するとき条件を厳しくすることでその多くが対処できます。

しかしながら、本来の方法を理解しておらず、誤った認識で誤った進め方をしてしまうミスもあります。つまり、知っていたのにミスをした場合ではなく、知らないからミスをした場合です。このケースでは、業務処理について自分が無知であるから起こっており、普段はなんとなくうまくいっているのに、業務の構造を調べようとせず、それを理解していないのが原因であることが多いです。この部分は、今まで行なってきた業務フロー通りに単純にロボットに自動化させるのではなく、構造を理解することで、ロボット化することを機に業務を効率アップさせることが期待できます。ミスを防ぐだけでなく、業務プロセスを見直し、業務の効率化ができれば、生産性のさらなる向上に繋がります。

普段起こしがちな業務上のミスも、原因を細かく分析すれば、ロボット化した場合の予期しない停止を少なくすることが可能です。ミスは、本人が気を付けるという精神論的な対処だけでなく、ロボット化してさらに業務改善につなげるという意識が企業の発展に貢献します。