

## 加速する業務のデジタル化

### 業務のデジタル化

- ・テレワークにより必要とされるデジタル化
- ・紙の書類のデータ化
- ・プリント業務の大幅削減
- ・ハンコの画像ファイル化
- ・承認ワークフローのシステム化
- ・デジタル化するとコンピュータ処理できる
- ・デジタル化すると自動化できる
- ・デジタル化するとAIが活躍できる
- ・デジタルデバイスのタイプに依存しない業務アプリ
- ・場所を限定しない業務処理
- ・プロセスを可視化して、カプセル化し、ログ履歴を取得
- ・スクラップ&ビルドが容易な業務システム
- ・作成よりサービス利用
- ・変化に対応し易いシステム

新型ウイルスによる感染拡大防止のための緊急事態宣言を経験してしまった私たちは、またいつこのような事態に陥るかわからないため、今後は新たなウイルス発生に伴う感染リスクと共存して働くことが避けられなくなりました。つまり、テレワークが一過性のブームで終わるわけではなく、本当の意味で働き方を変えていく必要に迫られています。そうすると、緊急な課題は、業務のデジタル化です。

テレワークの実施を余儀なくされ、残念ながら会社へ出勤することを減らせなかった業務処理の多くは、請求書などの紙書類への対応や、プリンターで出力した紙のファイル操作や、あるいはそれを仕訳して郵送していたりしている処理です。また、電子決済のワークフローに組み込んでいなかった紙書類への押印に必要なハンコの文化も、今回のテレワーク業務のネックとして浮彫になりました。

こうしたものは、処理するインプットをデジタル化したデータに置きかえることができれば、コンピュータで処理が行え、RPAのロボットなどを利用して、業務処理を自動化することが可能になります。さらに、データが集まれば、それをAIを活用し、需要予測などの推論や、意思決定判断の自動化に活かすことができます。

そして、今後は働き方の常識が変わり、PCが前提だった業務アプリは、スマホなどモバイル端末からでも、クラウドを利用してデータ入力や更新ができるようにして、加えて、ロボットの処理結果の報告を受けたり、指示を出したりするのも、場所を限定せずどこからでもスマホ等でできるようにすべきです。

現場で処理していた時には、臨機応変に対応できていた処理も、ロボットを利用した遠隔地操作で行なえるようにするには、業務のプロセスを可視化して、異常時の対応の影響を最小限に行えるように、複数のプロセスを機能や目的ごとにカプセル化し、ログ履歴を追えるようにします。

業務処理を見直し、可能な限り自動化を目指して業務システムの再構築を行うわけですが、レガシーなシステムになることを望まず、スクラップ&ビルドがし易い業務システムにすべきです。そのためには、Slr任せではなく、オープンソースやクラウドサービスを利用して、一から作成するのではなく、既にあるノウハウを利用することが賢明です。

これにより、今回の新型ウイルス感染拡大防止による大きな経済や情勢変化が今後起こっても、迅速に対応することができる業務システムを構築することが実現できます。