BizRobo! LAND 2019

# RPA本格活用を阻むキャズムとお客様導入支援例のご紹介

株式会社ブレインパッド

2019年09月18日

BrainPad Analytics Innovation Company

# 自己紹介：山内 康志（やまうち やすし）



株式会社ブレインパッド
データエンジニアリング本部　RPAソリューション推進室
室長

ブレインパッドに入社後、データドリブンマーケティングシステム設計業務、
化粧品会社向け顧客情報分析システムコンサルティング業務に従事。

RPAソリューションの責任者として年間100社のRPA活用に携わっており、導入にとどまらないカスタマーサクセスを意識した支援を実施。


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential


CORPORATE VISION
Analytics Innovation Company
アナリティクスとエンジニアリングを駆使した
革新的かつ実践的なソリューションで
最高の価値を提供する

# ブレインパッドの代表的な取引先

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ヤフー株式会社 | グーグル合同会社 | SMBC日興証券株式会社 | 三菱電機株式会社 | 日本航空株式会社 | 全日本空輸株式会社 | ライオン株式会社 | 株式会社ローソン |
| ニフティ株式会社 | GMOリサーチ株式会社 | 株式会社大塚商会 | CCCマーケティング株式会社 | 株式会社キナリ | コーセープロビジョン株式会社 | 株式会社ファンケル | バイエル薬品株式会社 |
| 株式会社高島屋 | 株式会社TSUTAYA | 株式会社ゲオ | 株式会社ピーチ・ジョン | 株式会社すかいらーく | 味の素株式会社 | キユーピー株式会社 | 日本コカ・コーラ株式会社 |
| キッコーマン株式会社 | みずほ証券株式会社 | 株式会社横浜銀行 | 株式会社ジェーシービー | パーソルキャリア株式会社 | 九州旅客鉄道株式会社 | | 株式会社日本旅行 |
| ヤマト運輸株式会社 | ヒルトン・ワールドワイド | 八千代エンジニヤリング株式会社 | ミサワホーム株式会社 | 積水ハウス株式会社 | NIKKEI STYLE | ビーコンコミュニケーションズ株式会社 | 株式会社WOWOW |


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 最高の価値提供を可能にする3つの力

## 創業以来、データ活用を支援した企業は800社以上

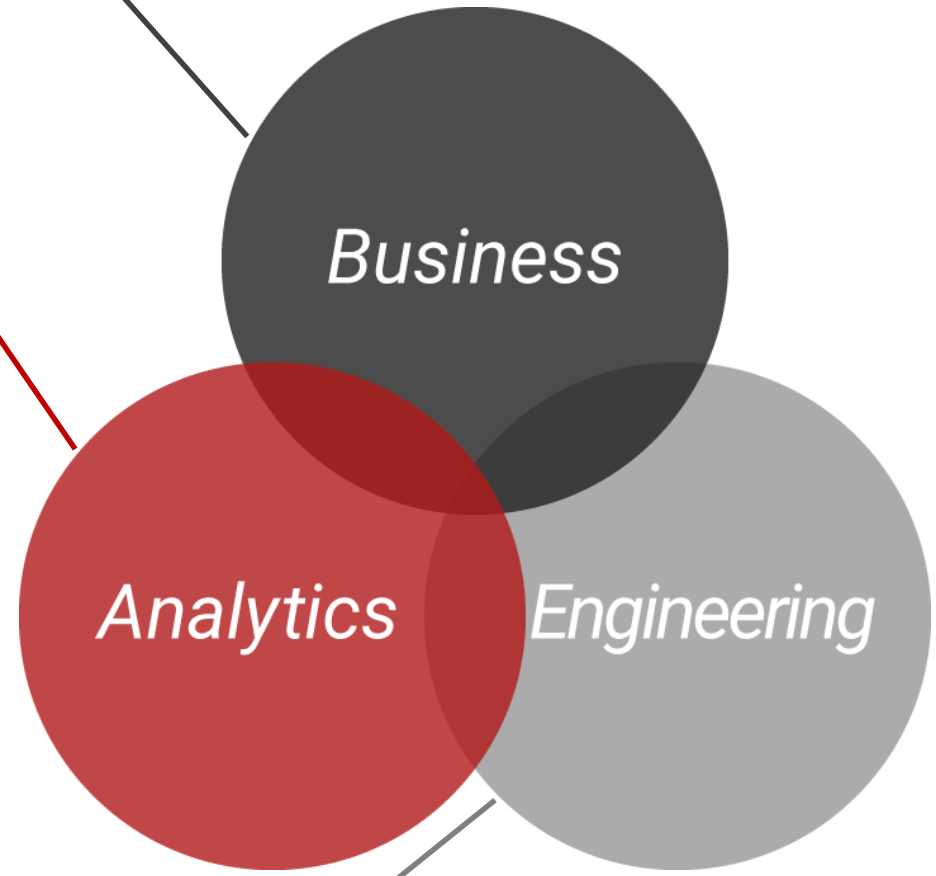
2004年の創業以来、ブレインパッドがデータ活用をお手伝いした企業は800社を超えます。幅広い業界を対象として、豊富に積み上げられたナレッジを武器に、お客様の経営課題を解決に導きます。

## 80名を超えるデータサイエンティストは国内随一

ブレインパッドは、80名を超えるデータサイエンティスト集団を有します。この規模は国内随一です。技術的な専門分野、得意とする顧客業界、豊富な分析経験など、様々な強みを持つデータサイエンティストがお客様のニーズに合わせてチームを組成し、最高レベルのアナリティクスサービスを提供します。

## DMP領域 No.1プロダクトで培ったエンジニアリング力

上記の2つの力を、最先端のテクノロジーを用いて、システムやソフトウェアなどの“形”にできるのが、ブレインパッドが誇るエンジニア力です。その高い技術と先進性は、デジタルマーケティング領域でのNo.1プロダクト「Rtoaster」を生み出したことでも証明されています。





©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

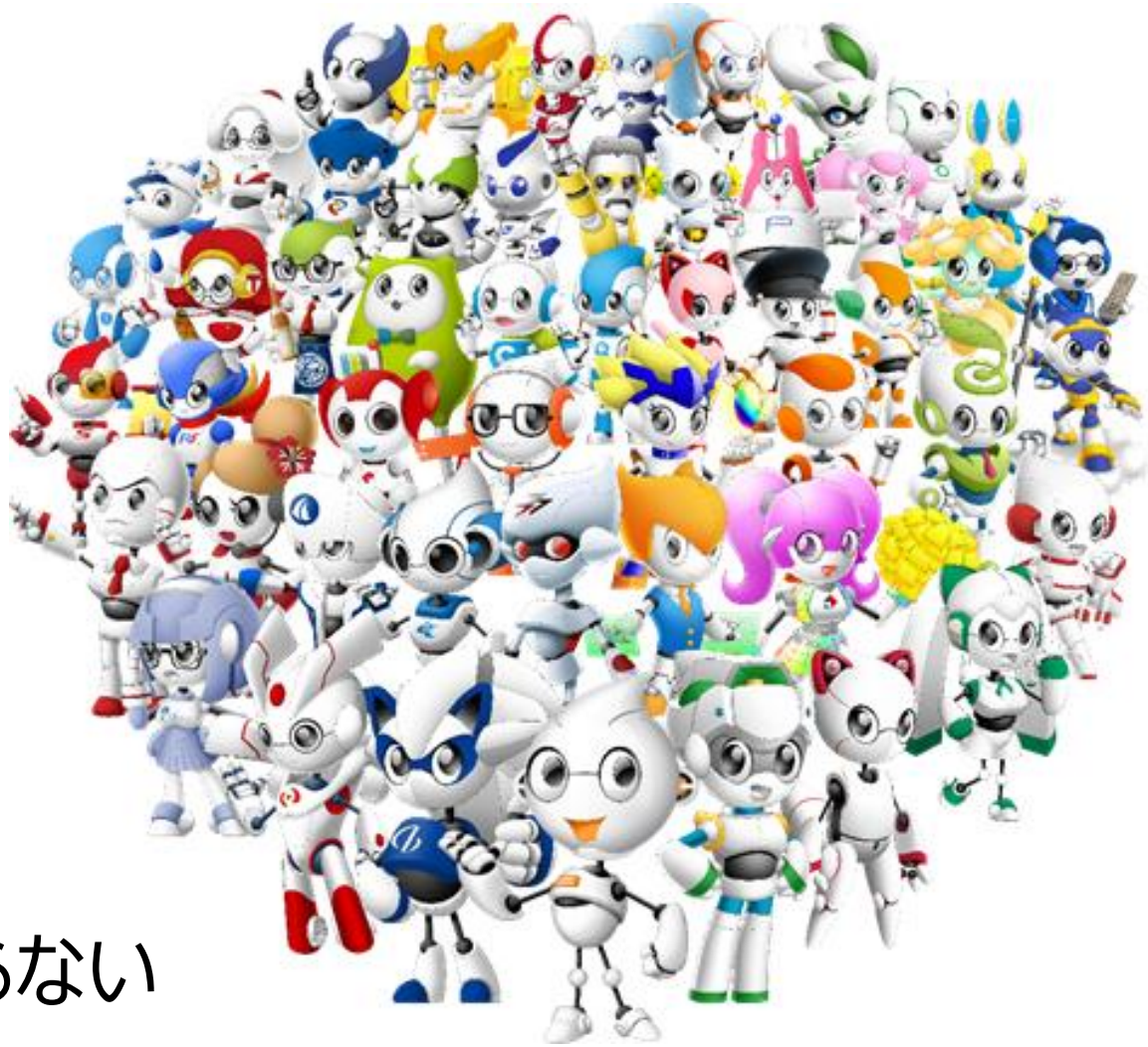
# 本日お話を始める前に

**RPA**

を導入する企業は増えてきています。

一方で以下のような悩みも
よくお聞きします。

- PoCなどからの本格展開でつまずく
- 現場の内製化が進まない
- AIなどの技術との連携の仕方がわからない



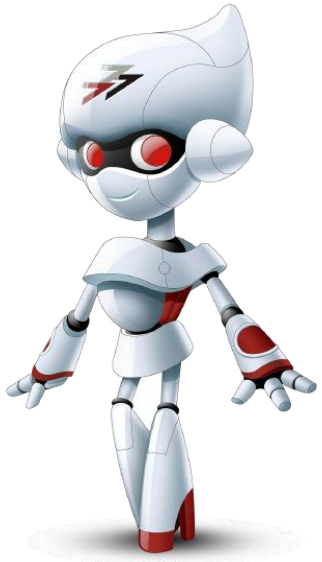

©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# アジェンダ

1. RPA本格活用を阻むキャズムとは？

2. 実例と再立ち上げへの道

3. 支援サービスご紹介




©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# RPA本格活用を阻むキャズムとは？

# キャズム

キャズム (きゃずむ)

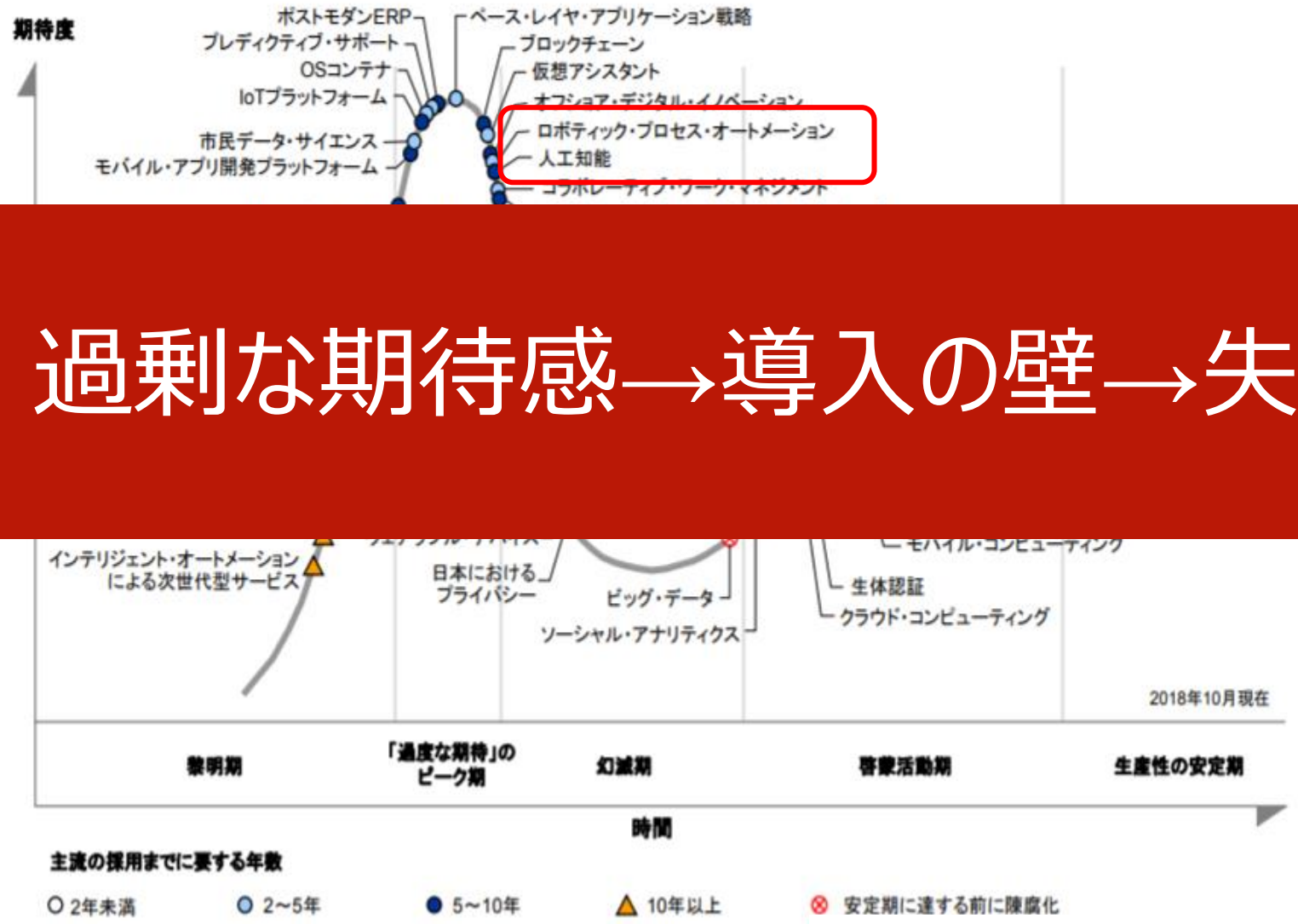
ハイテク業界において新製品・新技術を市場に浸透させていく際に見られる、初期市場からメインストリーム市場への移行を阻害する深い溝のこと。

※「情報システム用語辞典」より引用

本セッションでは、サービスを組織に浸透するための**「阻害要因」**と位置付けています。


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 過剰な期待感→幻想期の到来




過剰な期待感→導入の壁→失望

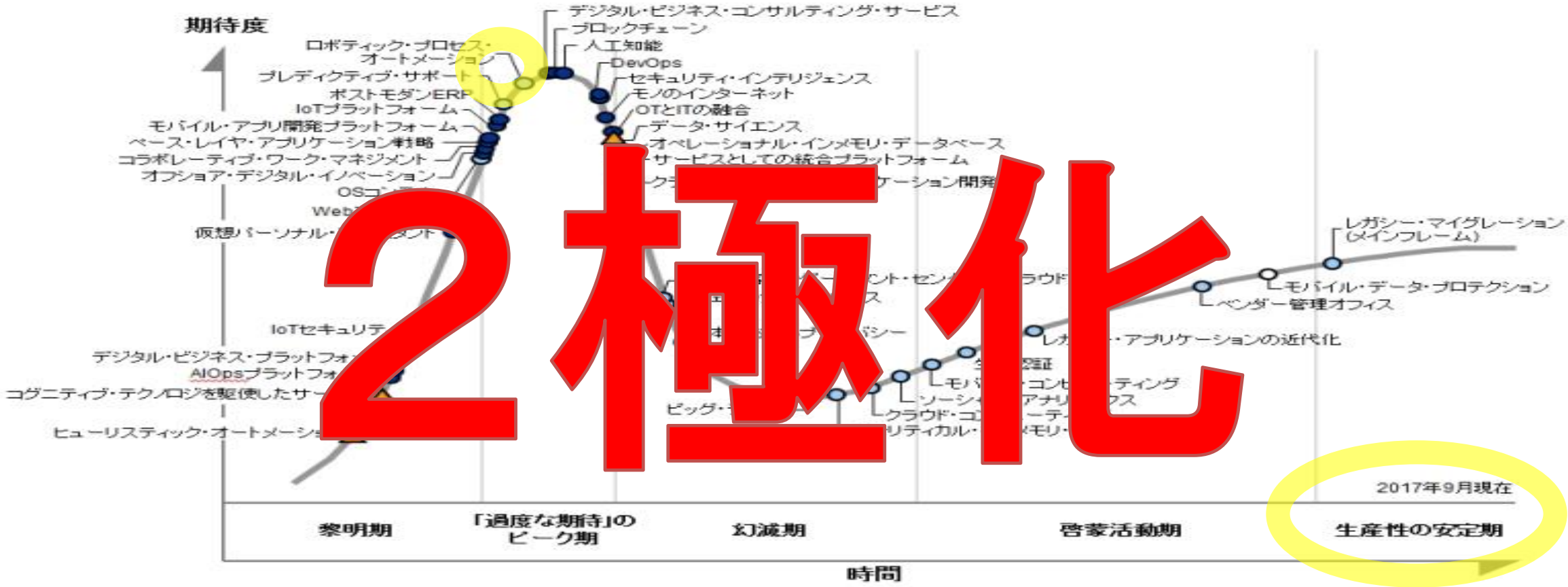
ガートナー「日本におけるテクノロジのハイプ・サイクル：2018」より


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

RPAT社資料

# RPAという言葉を忘れて考えよう

（出典：RPAエンジニアリング社 大学講座資料より抜粋）




**２極化**

早くも“幻滅期”ところが“一般化”も早い

# RPAT社資料 RPA続々と寄せられる課題

## 導入が進む一方で、自走化・完全定着化に壁を迎える企業も多い



大手企業_Aさん

例外処理や業務変更発生時のロボットメンテ作業をいちいち技術側が対応するので、スピードが遅すぎて結局手作業にもどっている

**⇒現場の業務運用にたえうる内製体制が必要**



大手企業_Bさん

現場にRPAを使いこなせる人材が育っていない。分かりやすく教えてほしい。

**⇒初心者でも分かりやすい教育コンテンツが必要**



地方中堅企業_Cさん

全部署での導入を検討しはじめたが、ROIがあわない。
現場もRPAもどちらもわかる人に頼りたい。

**⇒コンサルやSIの活用は無理。高スキル人材および教育が必要**



大手企業_Eさん

ユーザーが好き勝手にロボットをつくる・アクセスするのは統制上かなり問題

**⇒ロボットの構築と運用の統制**

# RPAは導入するだけでは終わらない

RPAはあくまでツールであり手段。
継続的な改善・拡大こそが
一般化への道


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 実例と再立ち上げへの道

# I社さま

消費財メーカーさま。約20以上のブランドにわたり展開する複数ECショップを運営。

上記運営業務の自動化を目的としてRPAを導入。

IT部門が中心となり、利用部門に対して業務改善テーマを募集し、ロボット化計画を策定。

登壇のみ資料


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 導入スケジュール




| # | タスク | 内容 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 1 | 技術検証、難易度判定 | 対象業務システム接続確認、業務のロボット化難易度判定 | |
| 2 | 導入効果検証の実施 | 検証のポイントを中心にロボットを作成し、業務への適用検証の実施 | |
| 3 | 環境構築 | ロボット動作環境、開発環境の構築 | |
| 4 | ロボット化トレーニング | ロボット作成のトレーニング | |
| 5 | ロボット運用支援 | RPA導入後の運用支援（ロボット作成、技術支援） | 立ち上げ時は、業務棚卸やロボット作成支援を想定しております。 |


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 一般化へのつまずきポイント

＜状況の変化＞

①RPA技術者の減少（異動、出産、転職により5名→2名）により、
　→当初の推進体制が崩壊

②スケジュール遅延により、当初の候補業務に変化

＜結果＞

・一般化に移行する前にプロジェクトのスケールが困難

・導入1年経過した時点でROIとして5割以下の状況

→しかしながら利用が始まった業務部門の評価が高い。
　逆になくなると現業務に影響が出る（＝今さら戻れない）


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 再立上に向けて実施したこと

・業務棚卸リストの再精査／軽減工数の再評価

・マイルストンの再設定と、ロボット向けの手順整理（※現場の人が作成）

登壇のみ資料


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ロボット作成支援内容

## 棚卸しして見えた状況：

・全組織ではなく、まずは幹になる部門の効率化を優先
・上記部署で効果の高い業務を2019年10月までに作成
・お客様リソースでは時間的に間に合わない


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ロボット作成支援内容

## ご提案内容：

・ご支援の期間を、9月～10月中旬の1.5ヶ月とする
・ロボット化支援の技術アドバイザリ
・お客様リソースで不足している部分について
　エンジニアを派遣
・次年度以降の活用計画を策定


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 支援サービスのご紹介

# ブレインロボ（BrainRobo）サービスとは

**ルーチン業務からマンパワーを開放 ロボットアウトソーシング「Biz-Robo!」**

2014年11月26日

いいね！ 44　ツイート　G+1 0　ブックマーク　Pocket




2014年からRPAテクノロジーズ社と提携し、活用を促進

ECzineニュース

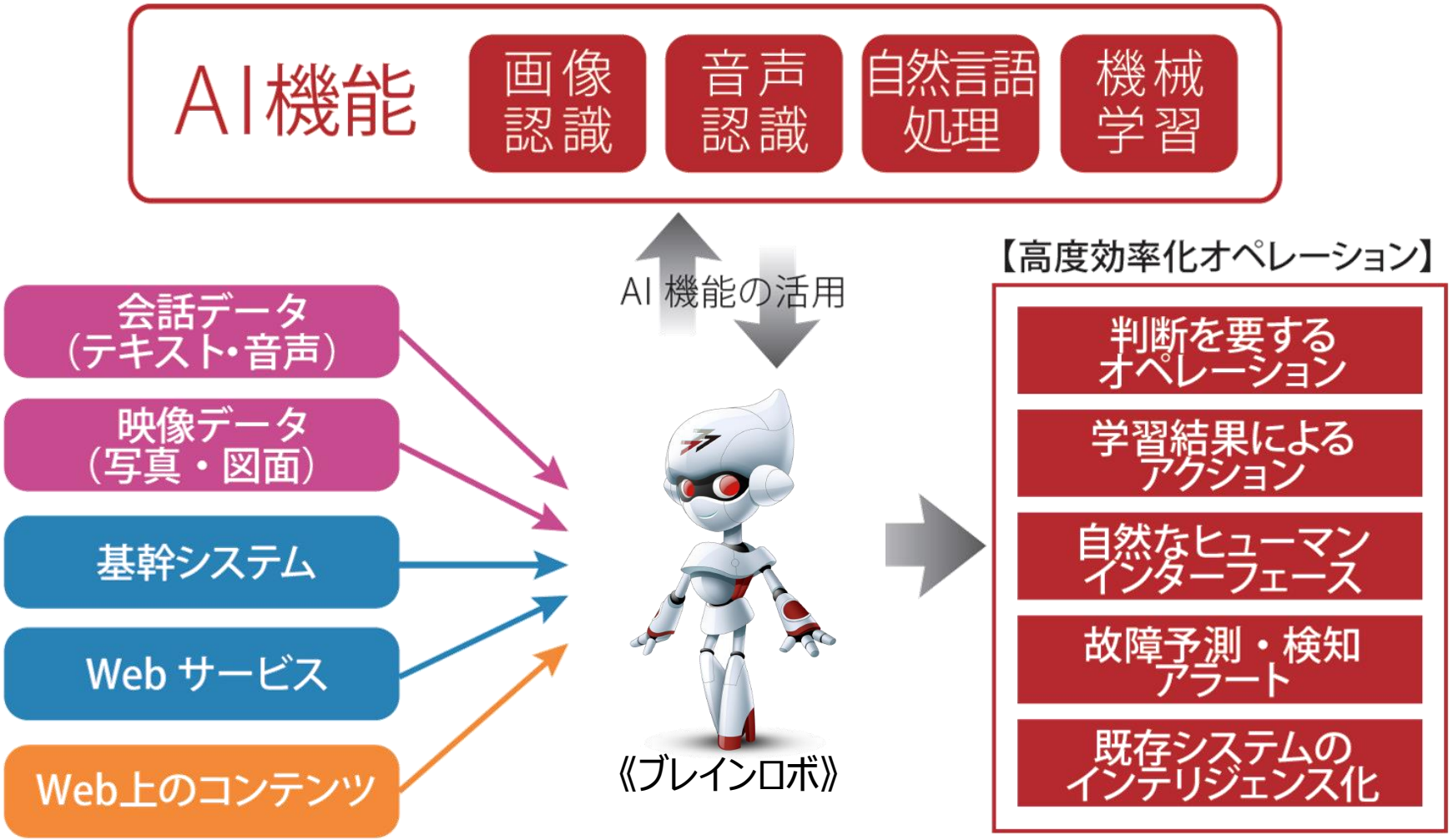




©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# AI + RPA = ブレインロボ（BrainRobo）

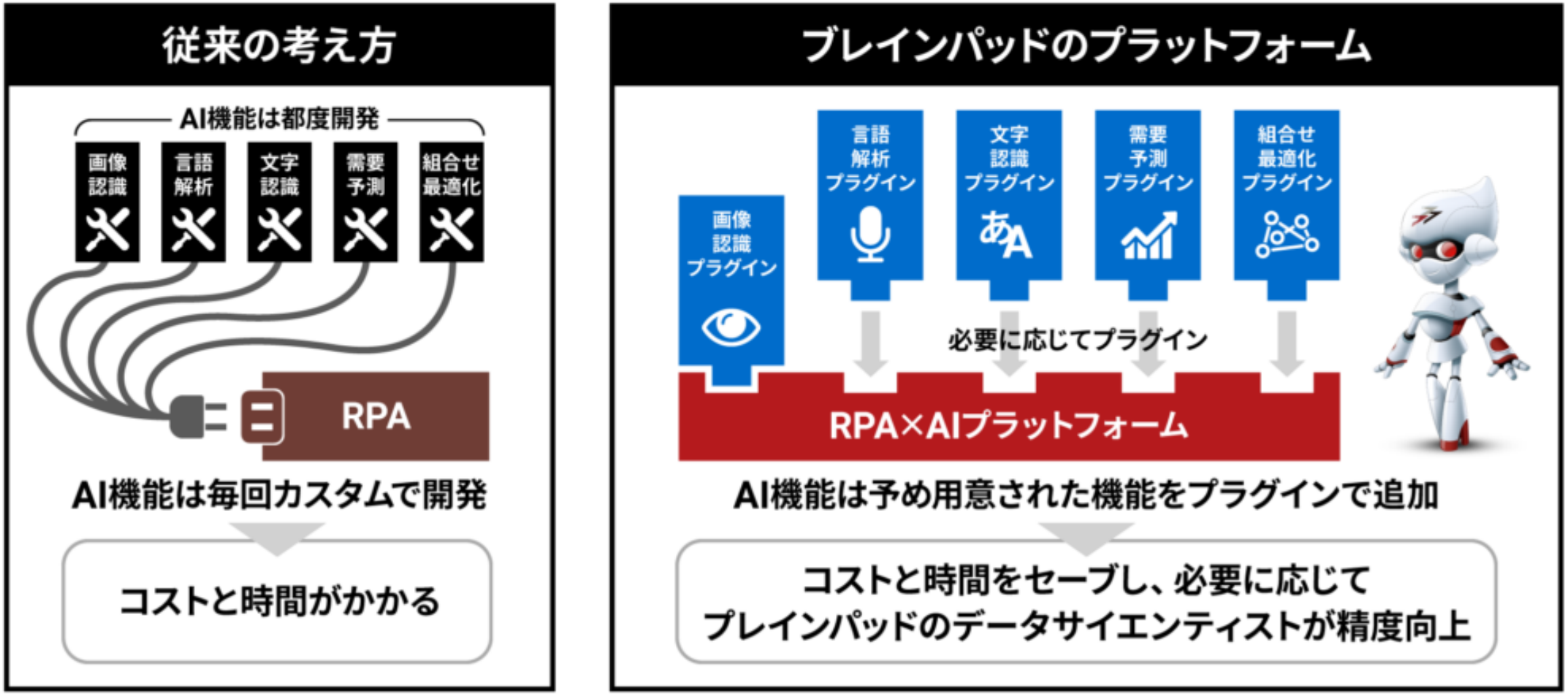
AI機能と連携することで、RPAの高度利用を実現





©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ブレインパッドのRPA×AIプラットフォーム




## ブレインロボが提供するRPA×AIプラットフォーム概念図

～ 複数のAIエンジンから必要な機能を選んで利用可能 ～


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 「RPA×AI導入支援サービス」の特徴

## 特徴①：導入支援

- 業務棚卸し～価値検証、導入判断までをトータルに支援

## 特徴②：高度活用支援

- AIプラグインの利用により、短期間で高度活用を実現

## 特徴③：内製化支援

- RPA導入ノウハウの提供だけでなく、自社内で内製化できる体制の立ち上げを支援


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# AIモジュールラインナップ（2019年9月時点）

| モジュール名 | 概要 | 備考 |
|---|---|---|
| 画像識別 | 物体判定及び属性（色や形状）を判定 | 画像の学習が必要 |
| 文字認識 | OCR機能。印字文字及び手書き文字に対応 | 帳票の読み込みはテンプレートの登録が必要 |
| 顔認証・識別 | 個人識別・年代/性別判定・感情判定 | 個人認証の場合は認証対象の顔画像が必要 |
| 音声認識 | 音声のテキスト変換 | ー |
| 自然言語解析 | 意味判定・キーワード抽出・要約 | 関連文書の学習が必要 |
| 連続値予測 | 需要予測や来店者数予測を実施 | デフォルトは汎用の回帰モデルを使用 |
| カテゴリ判定 | 2値の判定や複数カテゴリの判定（故障予測や顧客ターゲットモデルなど） | 分類回帰モデル他 |
| レコメンデーション | 複数のクラスタ間のマッチングスコアを算出し、関連性の高いコンテンツなどを出力 | グラフ理論モデル他 |
| 最適化モデル | 物流の配送ルート作成など複数の製薬条件下での最適化を行うモジュール | 基本機能は準備。条件設定の開発は必要 |


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 実は。。。

**高度活用支援サービスだけではないんです。**


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

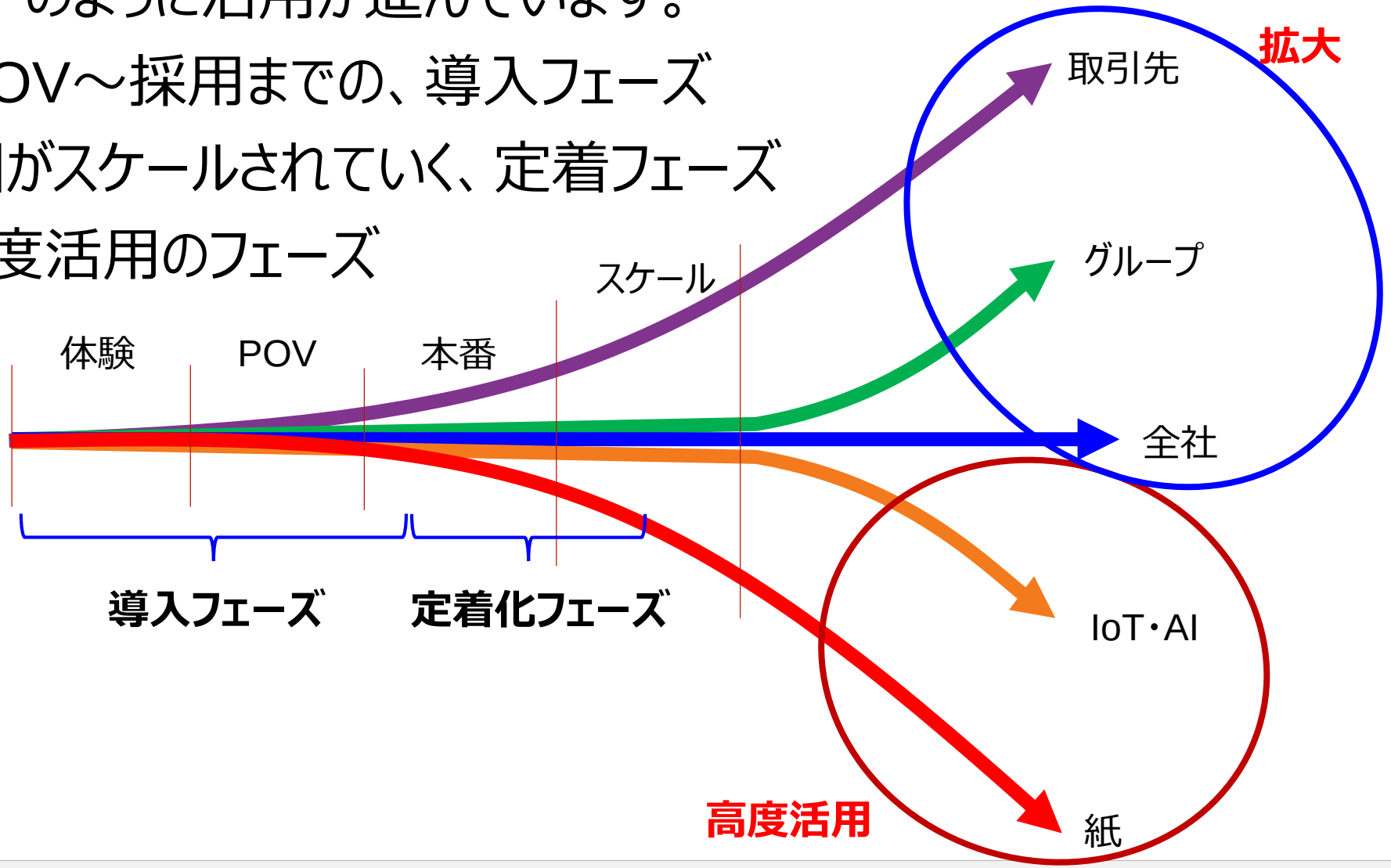
# RPAの利用拡大・拡張の流れ

RPAは以下のように活用が進んでいます。

・体験～POV～採用までの、導入フェーズ

・利用範囲がスケールされていく、定着フェーズ

・拡大、高度活用のフェーズ

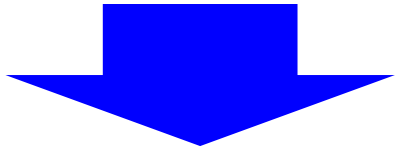




©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# つまり

**RPAが定着化→高度活用**



**定着化するための支援**

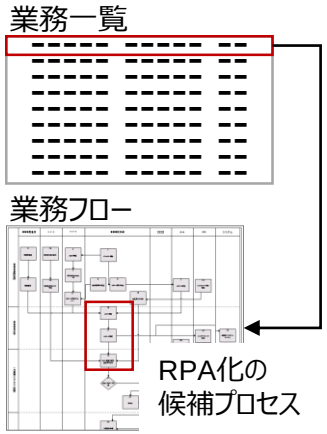

©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 2つのRPA導入アプローチ

広範囲な業務を可視化し、業務改善を伴いながらRPA化を進める**全面見直し**と、
既に課題となっている業務からRPA化し、**段階的に適用範囲を拡大**タイプがあります。

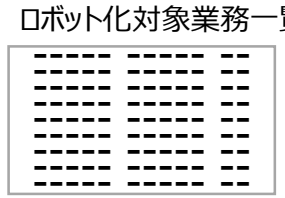
## 全面見直しタイプの進め方イメージ

**業務可視化**




- 既存業務の一覧を作成し、それぞれの業務フローを作成
- 業務の重複や無駄を把握し、RPA化の可能な範囲を把握

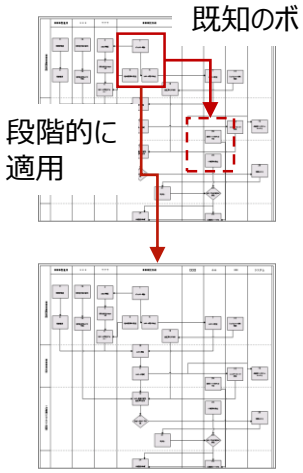
**費用対効果算出**




- ロボット開発・運用費用を算出
- RPA化した場合の費用対効果を算出
- RPA化範囲決定

- 大きな効果が見込める可能性はあるが、**導入までの期間が長く、大規模システム導入と同様の労力・費用を要する**
- 大手企業+大手コンサルティング会社に多いアプローチ

## 段階的に拡大するタイプの進め方イメージ




- 既に把握している、負荷の大きい（投入効果の高い）ルーチン業務を対象にRPA化を実施
※人の作業のアシストとしてのRPA
- 実績をもとに、他のプロセスや業務へ段階的にRPAを適用拡大

- 対象を絞り込み、導入前の労力・費用を最小限にすることで、**クイック且つスモールにRPAを導入**
- 但し、RPAの**範囲を拡大しないと費用対効果が薄まる**可能性あり


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

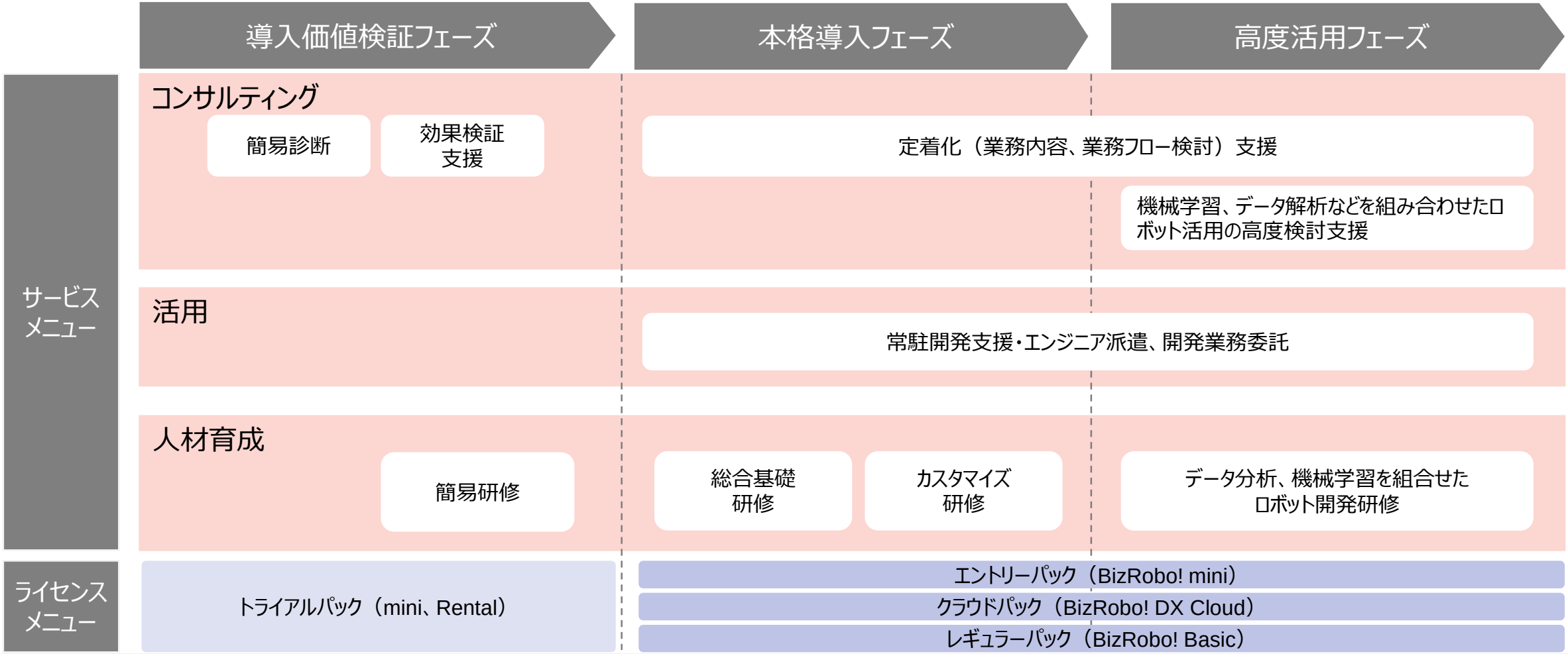
# RPAは導入するだけでは終わらない（再掲）

**RPAはあくまでツールであり手段。**
**継続的な改善・拡大こそが**
**一般化への道**


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ブレインロボサービス体系

ブレインロボサービスは導入検証から、導入後の自律活用支援のための伴走まで、ワンストップ且つトータルに支援するサービスです。





©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# RPA定着化の支援メニュー

お客様のご要望により、カスタマイズ可能な以下の支援メニューを用意しております。

## 導入支援

### 簡易診断

ロボットに任せたい作業をヒアリングし、
実現の難易度簡易診断を行います。

### POV支援

POVの業務対象を選定し、
ロボット化適合判定、効果検証を支援。

### 個別サポート

電話、メールによる個別サポート。
技術調査、サンプルロボットの作成等を実施。

## 人財育成支援

### 簡易研修

RPAの概要や基本的な機能について
説明いたします。

### 総合基礎研修

ロボット開発に必要な研修です。
少人数形式で、実際にロボットを作成します。

### カスタマイズ研修

お客様の要望に合わせたテーマで
研修内容をカスタマイズします。

### スポット相談室

スタッフを半日～１日派遣し、
貴社内での質問に答えます。

## ロボット活用支援

### 定着化支援

導入後のRPA定着化に必要な業務棚卸
や体制構築などの支援を行います。

### 常駐作成支援

貴社内での作業。
社内のみ利用の環境などで、ロボット作成を
支援します。

### 外部作成支援

弊社内での作業。
外部ネット接続やEXCEL操作などの
ロボット作成を支援します。

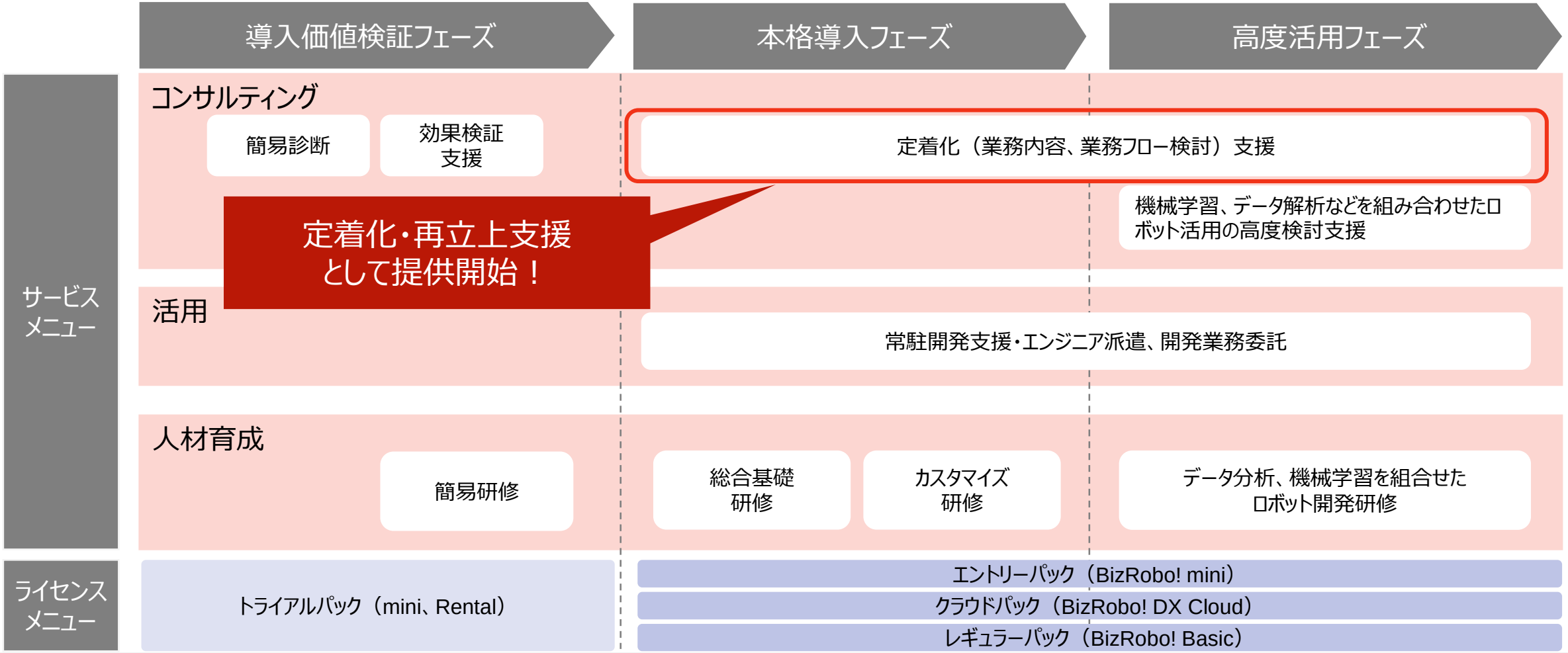
### AI導入支援

お客様のニーズに合わせたAI技術の選定～
活用を支援いたします。


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ブレインロボサービス体系

ブレインロボサービスは導入検証から、導入後の自律活用支援のための伴走まで、ワンストップ且つトータルに支援するサービスです。





©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# 「定着化・再立ち上げ支援」に含まれるサービス内容

| | |
|---|---|
| ① コンサルティング | • お客様のRPA活用状況分析<br>• 定着化に必要な実施事項の整理／推進 |
| ② 定着化支援 | • ROIを満たすためのロボット作成支援<br>• 運用体制整備、ロボット品質向上支援 |


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

# ラップアップ

① RPAの導入と活用の間にはキャズムがある

② 導入＝Goalではない。一般化に向けた改善が必要

③ 迷ったらブレインパッドに相談する。


©BrainPad Inc.
Strictly Confidential

BrainPad
Analytics Innovation Company

# ご清聴ありがとうございました。

各種ご相談や「デモが見たい」「見積もりが欲しい」などのご要望は、

株式会社ブレインパッド　ビジネス統括本部
アナリティクスインテグレーション営業部
TEL：03-6721-7007　mail ： info@brainpad.co.jp

までご連絡ください。

**株式会社ブレインパッド**
〒108-0071 東京都港区白金台3-2-10 白金台ビル
www.brainpad.co.jp　info@brainpad.co.jp

本資料は、未刊行文書として日本及び各国の著作権法に基づき保護されております。本資料には、株式会社ブレインパッド所有の特定情報が含まれており、これら情報に基づく本資料の内容は、御社以外の第三者に開示されること、また、本資料を評価する以外の目的で、その一部または全文を複製、使用、公開することは、禁止されています。また、株式会社ブレインパッドによる書面での許可なく、それら情報の一部または全文を使用または公開することは、いかなる場合も禁じられております。