

3 ①ソリューションビジネス

パートナーとの協創で拡大をし続ける、NTTグループ発のRPA/OCRビジネスエコシステム

RPA、AI-OCR、ローコードなどのソリューションを中心にNTTグループ発のエコシステムを形成し、ユーザの働き方改革を実現してきたソーシャルイノベーション事業部。そのエコシステムの土台を担うパートナー同士のヒト・モノ・コトをつなぐことで協創案件創出を狙う。あらゆる企業の持続的な事業成長のエンジンとなるべくエコシステムの更なる進化を目指す。

RPA 国内シェア No.1 を堅持 RPA × AI が働き方改革の切り札に

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）とは、労働力の確保や働き方改革などの課題に対し、デスクワークの効率化・自動化を実現するソフトウェアロボットである。システム構築は不要で、ユーザ自身で簡単にロボットの作成・修正をして自動化を実現できることを特徴としている。私たちは、RPAがお客様の経営課題解決の切り札になると考え、2014年よりRPAソリューション「WinActor[®]」の提供を開始した。

日本のRPA元年と言える2016年以来、RPAの市場規模は拡大し続けている。コンセプトのわかりやすさや有効性が評価され、当初は大

手企業が業務改革プロジェクトの一環としてRPAを適用し市場を牽引してきた。また、テレワークの増加で業務効率化に取り組む必要性を感じた企業が検討を始めるなど、ワークスタイルの変化に合わせる形でも、RPAは多くの企業に導入されている。現在でも、「WinActor」の販売は国内ITサービス市場の成長率を8.8ポイント上回り、国内シェアNo.1^{*2}を堅持するなど、多くの業種・業界のユーザに評価されている。（図1）

また、RPAの浸透に伴い、業務自動化の機運も高まる中で、RPAが持つ柔軟性の高さも相まって、RPAを単体で使うのではなく、外部ツールと組み合わせて活用する動きも進んでいる。代表例が紙に書か



株式会社 NTT データ
社会基盤ソリューション事業本部
ソーシャルイノベーション事業部
主任 大久保 泰斗氏
滝沢 周一郎氏

れた文字を認識し、デジタル化する技術であるOCRとの連携であり、近年、AI技術により飛躍的に読み取り精度が向上したAI-OCRと組み合わせることで、より高度な業務自動化が実現されている。

RPAは中小企業へ拡大 「NaNaTsu」350自治体へ急成長

RPAを中心とした自動化は、大企業では、社全体やグループ企業などに広く導入・推進されるケースも増えてきている。また、これまで費用や体制面の懸念からRPA導入を見送っていた中小企業でも、近年は導入が加速している。これは、導入効果を確信するのに十分な自動化事例や実績が蓄積されたことや、ツ

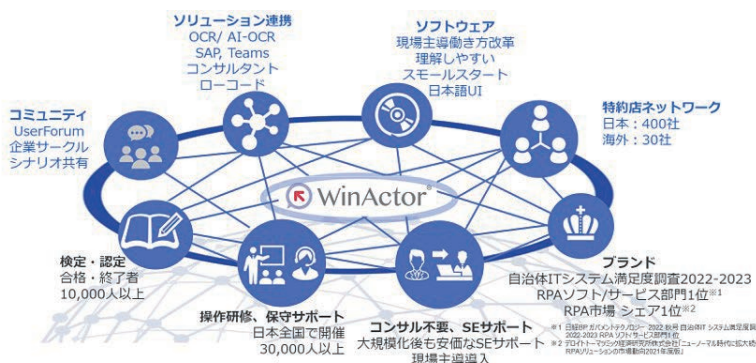


図1 「WinActor」を中心としたビジネスエコシステムを形成

自治体ITシステム 満足度調査 2022-2023 自治体ガバメントテクノロジー

図2 日経BP ガバメントテクノロジー
2022 秋号 自治体 IT システム満足度調査
2022-2023 RPA ソフト / サービス部門 1 位

ル導入後の学習手段が充実してきたことなどに起因する。

また、政府策定の「自治体 DX 推進計画」や人手不足の状況から、自動化の波は自治体にも及ぶ。当社が提供するスマート自治体プラットフォーム「NaNaTsu®(以下「NaNaTsu」)」は、RPAとAI-OCRで構成され、自治体共通の業務を自動化するロボットの提供や、マイナンバーの取り扱いが可能なセキュア環境でのサービスを提供しており、2020年の提供開始以降、導入実績が350自治体※³を超える急拡大を見せている。

自治体には突発的かつ緊急性の高い業務も少なくない。例えば、2020年の「特別定額給付金」支給の業務だ。当社は、手書き申請書のOCRによるデータ化や、データのシステム入力を自動化する一連の処理を「NaNaTsu」上に実装・提供した。これを利用した鹿児島県奄美市では、約23,000件の申請に対して最短4日での支給を実現し、最終的には他部署からの職員の動員すら不要となる自動化を実現した。

「NaNaTsu」は、業務の効率化と、住民サービスの向上、これらを両立するサービスとして評価され、NTTデータは自治体ITシステム満足度調査で3年連続の1位を獲得している。



図3 ローコードデリバリプラットフォームの目指す姿

プロフェッショナル集団が つなぐ新たな協創

当社から提供する「WinActor」の導入企業は3,600社以上に拡大しているが、この成長を支えているのが400社を超えるパートナーの存在である。パートナー網には約60社ものNTTグループ企業も参画しており、それぞれが技術や営業などに強みのあるプロフェッショナル集団である。

最近ではそのパートナー同士がつながり、協創案件を生み出す事例があちこちで起き始めている。1つの事例がリモートワーク環境でのRPA利用の事例だ。「WinActor」をリモートワークで使いたいというユーザーのニーズを察知するやいなや、技術力に強みのあるパートナーがリモートで「WinActor」の利用を可能とする派生商材を展開した。そして、営業力に強みのある別のパートナーがその商材に目を付けユーザーへの提案に組み込み受注を獲得したのだ。

RPA・AIの次はローコードへ デリバリプラットフォーム始動

RPAやAIを活用した業務自動化は大企業だけでなく中小企業へも裾野を広げている。企業が業務改革に期待するテクノロジーもより多様になり、RPAやAIに続く次の一手と

してローコードソリューションの引き合いが急増中だ。

しかし、従来の「ユーザー」と「パートナー」の1対1の構造ではリソースにもソリューションにも限界がある。そこでNTTデータでは、全国400社のプロフェッショナル集団であるパートナー同士をつなげるローコードデリバリプラットフォーム構想を推し進めている。(図3)

このプラットフォームでは、パートナーが持つ「ヒト(プロフェッショナル人財)」や「モノ(ソリューション)」、「コト(ユーザーの成功体験)」をつなげてかけ合わせることで、ユーザーの業務改革の「最適解」を「最短ルート」でデリバリすることを可能とする。

例えば、ユーザーは「やりたいこと」をプラットフォームに投げ込むだけで、すぐに提案を受けられる。今までは諦めていた、小規模、遠隔地、高難易度の案件も、ヒト・モノ・コトをつなげて生み出した最適な解決策が提示される。こうして蓄積された成功体験は、業界を超えて別の企業の成功体験とつながり進化していく。2023年サービス開始予定のこのプラットフォームで、ユーザーの持続的な業務改革を一層加速させていく。

※1 WinActor® はNTTアドバンステクノロジー株式会社登録商標です。
※2 デロイトトーマツミッド経済研究所株式会社「ニューノーマル時代に拡大続くRPAソリューションの市場動向2021年度版」
※3 NTTデータが提供する「NaNaTsu AI-OCR with DX Suite」を含めた実績