

～ 昨日の風 明日の風 ～ 経営コンサルタント独白録

【第60回】 時代変化と企業の立ち位置



戸敷 進一

1956年生まれ、宮崎県出身の経営コンサルタントで、錦経営改善支援センター（福岡市、URL <http://sien.co.jp/>）代表取締役。業種を問わない「組織活性化」の専門家として、全国300社以上の企業の活性化を指導。全国の商工会議所や企業などからの依頼で講演活動もおこなう。明確で分かりやすい表現で驚くほど短期間で「組織」を変えるのが強み。また、帝国データバンクの契約コンサルタントとして九州各地の企業を中心に多くの実績を上げている。

【RPA】という言葉をご存知でしょうか。RPAとは「Robotic Process Automation」の略称で、簡単に言えば企業内の定型化された業務をコンピュータシステムに任せ、省人化を図ろうとする技術（テクノロジー）のことです。海外ではデジタルワークフォースとも呼ばれています。

工場など生産の現場では何十年も前から、オートメーション化という考え方でなるべく人間の手を用いずにものを作ることを進めてきました。それに対して、組織の中の営業や総務系の仕事は最終的に判断する人間が関わる必要があり、なかなか省人化を図ることができませんでした。しかし、AIの発達により決められた作業に関してはコンピュータのほうがはるかに能力が高く、ミスが少ないという観点から、昨今様々な企業で導入が進んでいます。

進む省人化

例えば銀行や金融系企業では、手書きの申込書をスキャナで読み取り、文字認識をかけてしまえばそれから先の金利計算やカードの信用調査などは機械に任せた方が早く、同時に24時間処理をすることができます。またレンタカーの申し込みなども人間の手を全く煩わせることなく24時間体制で車両の手配などができることにより、相当な省人化が図れるとともに一般社員の残業時間を一気に減らすことができます。高齢化や労働人口の減少により、働き方改革が叫ばれている時代なので、このRPAというテクノロジーは一気に普及が進みます。実際に三井住友銀行では1社あたり1時間かかっていた業務を10分で済ませることができるようになり、オリックスグループでは導入後3ヵ月でミスがゼロになったといいます。こんな話をコンサルティングの現場ですると、うちは地方企業だから、うちは中小企業だからそんなものは必要ないと言われることが少なくありません。しかしこうした時代変化は日々速度を増しています。

テクノロジーの速度

こんな統計があります。

アメリカで革新的な技術が5000万人ユーザを獲得するまでにかかった期間を調べた資料です。

- ☐ 電話… 75年、☐ ラジオ… 38年、
- ☐ テレビ… 13年、☐ インターネット… 4年、
- ☐ Facebook… 3.5年、☐ LINE… 399日、
- ☐ ポケモンGO … 7日間で6500万ユーザ。

かつて大手企業が行うことと中小企業が行うことは別物だという考え方がありました。しかし世の中が進歩するにつれて、同じようなことをしなければならなくなったのですが、それでも大手の手法や方法を中小企業が理解し利用するまで10年ほどはかかったでしょうか。しかし情報技術が発達することによりそれは数年にまで縮まってきました。今回のRPAは労働力の不足という日本社会が抱えている大きな課題と直結しているので、皆様方が想像しているよりもはるかに速い速度で普及を果たすに違いありません。

RPAに関しては多くのネット記事が存在します。YouTubeでもニュースや解説の動画を見ることができます。一度時間を作って調べてみる価値は十分にあります。

後手と敗着

将棋や囲碁の世界では、一手遅れることを「後手」といいます。一度後手を踏むと挽回するのに相当な苦勞をします。二手遅れてしまうと「敗着」につながります。敗着とは負ける原因のことです。三手遅れたら、多分勝負にはなりません。

かつて経営の3要素とは「人、モノ、金」と言われました。現在ではこれに「情報」が追加されています。狭い地域や業界の常識だけでは乗り切れない時代変化と新しい価値観が存在します。経営者だけではなく経営幹部も含めて時代変化にきちんと対応できる組織作りが必要です。