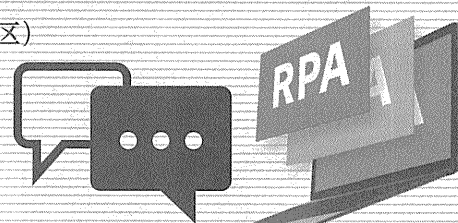


# 単純作業をRPAで次々と自動化 業務終了後にはチャットで報告も

税理士法人町田パートナーズ(東京・港区)

代表社員 町田 孝治 公認会計士  
税理士



## 「RPAの可能性を初めて知った時、 革命が起きるとワクワクしました」

—RPAに注目したのはいつ頃ですか。

RPAを初めて知ったのは2017年の夏頃です。もともと大学が理工学部で、工場の効率化などを研究していたこともあり、税理士業務においても単純な入力作業は自動化できるのではないかとずっと考えていました。RPAは、まさにそうした想いを実現させるものだったので、これはすごい革命が起きるとワクワクしたのを覚えています。その後、RPAツールを提供している業者をいくつか回って、昨年、事務所に導入しました。

—RPAツールの選定で重視した点を教えてください

一番は使いやすさです。事務所に導入したRPAツールは非常に使いやすく、例えば、このボタンをダブルクリックや右クリックするとか、この欄にIDとパスワードを入力してログインするといった具合に、人間が画面を見ながらマウスを動かすような感覚で指示しますので、プログラミングの知識がなくても自動化の動作ルールを覚えさせることができます。

—RPAの導入にあたって専門部署などを設けたのでしょうか。

私自身、その分野が本当に大好きなので、最初の頃は職員に手伝ってもらいながら自分で自動化のルールを指示していました。しかし、仕事の合間にわずかな時間しか取れず、事務所業務の自動化を加速させるには、やはり専任者の存在が欠かせないと思い、RPAに携わったことのある経験者を募集しました。人の採用が難しい時代ですが、すぐに北村という女性スタッフを採用することができたのは非常にラッキーでした。北村の入社後、職員を集めて全体説明会を行い、RPAによって自動化できそうな作業を挙げてほしいと伝えました。

—職員の皆さんからはどんな意見が出てきましたか。

エクセル業務や申請系の業務などを中心に面倒だと思う業務の意見が思ったより出て、これは嬉しい誤算でした。ただその時点では、RPAに何ができるかイメージがわからない職員も多かったようです。その後、北村が各部署のミーティングや打合せに参加し、職員たちに積極的にヒアリングを行い、マニュアル化されている作業や手間がかかっている作業などを洗い出しました。そして、実際にそれらの作業をRPAによって自動化させると、職員もその便

利さに驚き、「この作業も自動化できますか」という相談がさらに出てくるようになりました。

—自動化させた作業について教えてください。

事務所で使用しているソフトやシステムには、お客様の会社名や住所、電話番号、窓口となる部署名などが登録されていますが、そうした顧客情報に変更があった場合、これまでは職員がひとつずつ手作業で修正していました。今ではRPAツールを使って顧客情報の変更を指示すれば、すべてのソフトやシステムの情報が自動更新されます。税理士協同組合の報酬自動支払制度「e-NET」を利用していますが、この顧客情報もRPAツールによって自動更新されます。

—そのほか、どのような自動処理が実現できましたか。

お客様の電子申告が終わった後、その控えとして各種データをPDF化して、お客様ごとのフォルダーに保存しています。1件当たり10分くらいで終わりますが、意外と面倒でストレスが溜まる作業だったので、これもRPAによって自動化させました。そのほかにも単純な作業で手間や時間がかかるものは結構ありますので、ひとつずつ自動化を進めているところです。また、事務所内のコミュニケーションツールとしてchatwork(チャットワーク)を利用していますが、RPAツールにもアカウントを付与してチャットでやり取りをしています。

—RPAツールもチャットで会話するのでしょうか。

会話といっても仕事を指示した時に「受け付けました」、仕事が終わると「終了しました」などと返事をするレベルですが、それでも毎日のアップデートや更新作業などを行い、RPAツールから「終了しました」というチャットが届くと愛着がわいてくるものです。関与先の創立記念日などもRPAツールがチャットで教えてくれますが、今後は職員にとって参考になるプチニュースや事務所の理念などを再確認する『今日の一言』なども語らせてみようと考えています。

—ロボットというよりも新人職員が入社してきたような感じですね。

まさにその通りです。人間が行ってきた仕事を代行するロボットなどに対し、「デジタルレイ

バー」(仮想的労働者)という擬人化した呼び方がされていますが、このデジタルレイバーに業務を担当させて生産性を向上させている企業も増えています。今後、テクノロジーがさらに進歩すれば、一般企業だけでなく、会計事務所でも新戦力としてデジタルレイバーを導入するケースが出てくるのではないのでしょうか。

## 関与先が抱える面倒な入力作業も 自動化を提案してスピーディーに

—関与先にRPAの活用を提案したことがあれば教えてください。

関与先のある卸売業者は、消費者のニーズを分析するため、納品先のスーパーマーケットなどから売上の明細書ももらっていました。しかし、各店舗から毎月送られてくる明細書のフォーマットがバラバラのため、それらの数字を担当の従業員が膨大な時間をかけて分析用のシートに打ち込んでいました。そこで、RPAによる自動処理の導入をサポートしたところ、そのスピードと正確さに驚いていましたね。

—今後、RPAを導入する事務所は増えてくると思いますか。

RPAツールを導入すれば毎月の利用料などはかかりますが、それ以上の効率化や生産性の向上が期待できますので、RPAを取り入れる事務所は増えてくると思います。ハードルが高いと感じる方もいるかもしれませんが、弊社だからできた訳ではなく、想定以上に、簡単に自動化できますし、すぐに効果も感じられます。思い切って一歩を踏み出してよかったです。今回、RPAの導入により年間2000時間の削減を目標としていますが、時給1000円と考えると、年間200万円分の仕事をRPAツールがすることになります。しかも、人間よりも処理が早く、ミスもなく、24時間働いてくれます。この話をすると、PRAによって仕事が奪われると考える人もいますが、業務を効率化させる一番の目的は、職員を単純作業から解放させて、その分、付加価値サービスを行うための時間を創出することです。詳しくは先月出版した「攻める経理」(フォレスト出版)をご参照頂きたいですが、この動きはこれからの会計事務所にとって非常に大切です。私どもはRPAによる効率化を進めていき、多くの時間を創出し、その時間を使ってお客様の夢の実現や問題解決のために全力を尽くしていきたいと思っています。