

失敗事例・失敗談 から学ぶ!

RPA運用を成功に導く方法と考え方

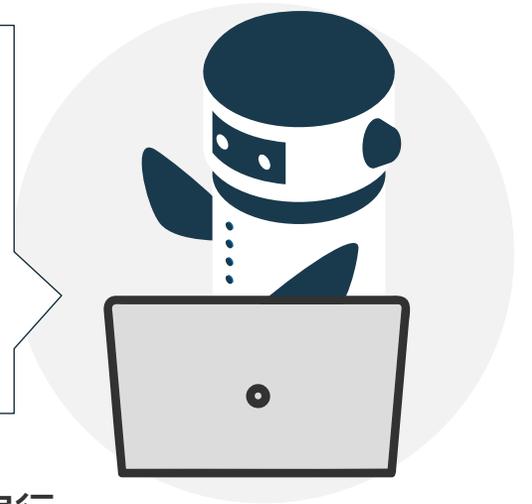
導入してから失敗しないための
考え方や対策を解説!
運用が上手な導入企業の紹介あり!



Agenda

- 01** RPAとは
- 02** 失敗事例・失敗談9選
- 03** RPA導入における成功事例3選
- 04** まとめ
- 05** サービス紹介

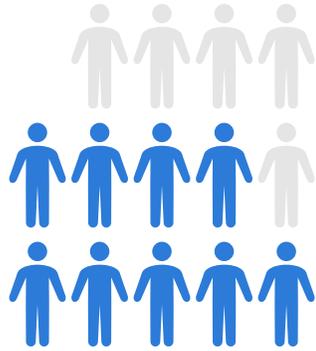
RPAとは、Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション)の略で、直訳すると「ロボによる業務プロセスの自動化」という意味。人間が行っているパソコンの作業を自動でやってくれるソフトウェアロボットのこと。



今まで人が行っていた繰り返しの作業やルーティン業務をRPAロボットが記憶し、そのまま実行。



近年、競争の激化や労働力不足、働き方改革の推進といった要因から、企業にとって業務効率化と生産性向上が喫緊の課題となっている。その中で、RPA（Robotic Process Automation）は、ルーチンワークや定型業務を自動化することで、人手に頼らずに効率的に業務を遂行するための強力なツールとして注目されている。



労働力不足の対策

日本では少子高齢化が進んでおり、働き手が減少してきている。そのため、限られた人材・リソースで多くの成果を上げるための方法が求められている。



働き方改革の推進

政府の働き方改革により、労働時間の短縮や効率的な働き方が求められている。これに対応するために、業務の見直しや効率化が必要になっている。



業務の複雑化

デジタル化が進む中で、業務内容がますます複雑化している。そのため、手作業で行う業務が増え、効率的に処理するための手段が求められている。

01



生産性の向上

人間よりも何倍も高速のスピードで作業を処理するため、業務における作業工数を大幅に削減。24時間365日の稼働が可能のため従業員がいない時間でも作業を行うことができ、高い生産性を実現できる。

02



人的ミスの削減・
品質の向上

RPAなら正確に作業を処理するため、ヒューマンエラーによるミスを防ぎ、業務品質の向上につながる。また、ミスの確認・修正の対応に時間を費やす必要がなくなるため、作業時間も短縮。

03



採用コスト・教育
コストの削減

RPAが単純作業を担うことで、その作業にかかる人件費、採用費、教育費などのコストを削減できる。作業ボリュームが増えた場合でも人材採用をせず、現状と同じ人員数で業務を運用することが可能に。

04



コアな業務に
リソースを割ける

RPAによって単純なルーティンワークを担当することから解放された従業員は、企画や戦略の策定、製品・サービスの開発、業務プロセスの見直し・改善など、より付加価値の高い重要な業務に専念することが可能になる。



例えば...



経理部門

- 伝票のデータ入力
- 帳票の作成
- 経費精算の処理
- 入金 の 消込
- 社内基幹システムへの入力
- 財務レポート・報告書の作成
- 口座振替情報の登録
- 電子帳簿保存法対応



人事・総務部門

- 勤怠管理
- 給与計算
- 残業時間算出
- 採用業務
- メール配信
- 入社・退職の手続き業務
- 在庫数の突合
- 売上データの集計



営業部門

- 見積り書の作成
- 競合情報収集
- 営業レポート作成
- メール送信
- 受発注管理業務
- 見込み顧客リストの作成



マーケティング部門

- アンケートデータ収集、解析
- リード情報の登録
- WEB広告・アクセス解析・メールマーケティングなどのレポート作成
- WEBサイトからの情報収集
- ECサイトへ商品登録

※業務内容は一例です

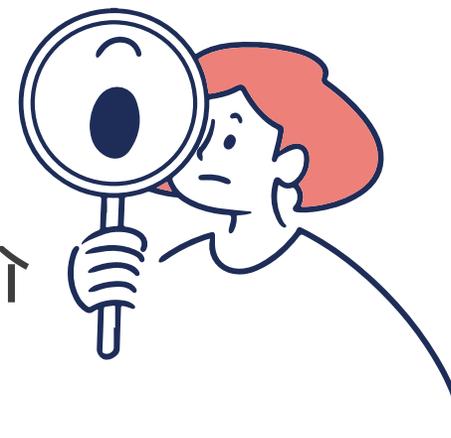
RPAは業種・職種問わず幅広い分野で活用できる

Agenda

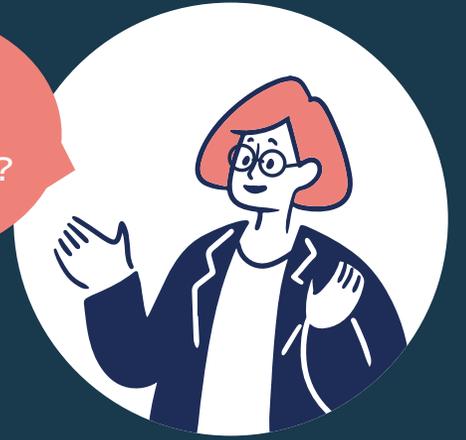
- 01 RPAとは
- 02 失敗事例・失敗談9選
- 03 RPA導入における成功事例3選
- 04 まとめ
- 05 サービス紹介

なぜRPA導入において 失敗してしまうのか？

“RPA失敗あるある9つ”と
正しい考え方や対応策をご紹介します



全部
自動化できる
んじゃない!?



失敗事例1:

RPAに過度な期待をしすぎている

RPAがすべて業務を自動化してくれるという過度な期待

業務は100%自動化できるものではない

業務プロセスを洗濯で例えると…



完全に自動化できる業務は少なく、6-7割の自動化が現実的。

業務によっては人による判断など介入が必要な場合も多いため、完全自動化を目指すよりも実現可能な範囲で自動化し、効果を求める方がスムーズ且つ効率的。



失敗事例2：

現場での利活用ができてない

管理者が一人で運用している

業務担当者を含めた運用を行う



業務担当者が操作

または



チーム・プロジェクトでの運用

管理者一人でのRPA運用では、業務の棚卸しに失敗したり、問題が発生しても放置されたり、都度修正の依頼をされたりと、管理者の業務負担が過多になるケースが多く見られる。

実業務の担当者が直接操作できる環境を整える、またはチーム・プロジェクトでの運用による環境を整えること。

どれだけ
作業工数が
削減できた？



失敗事例3：

費用対効果を図れていない

成果を出せていない、使えないと思われる

定量的・定性的な成果を図る

具体的な成果の例

数値化して表せる効果

定量的な効果・成果

1. 人件費の削減
2. 作業工数の削減（Wチェック・修正作業含む）
3. 残業時間の削減
4. 外部委託費の削減
5. 収益・売上の拡大
6. 人的ミスの件数減少

数値化して表せない効果

定性的な効果・成果

1. 従業員の精神的負担の削減
2. 従業員のモチベーション向上
3. 人的ミスの削減による品質向上
4. 創出できた時間により取り組めた業務
5. 作業遅延・漏れの防止
6. 属人化対策

RPAの成果は定量的な成果（削減時間や削減できた外注費など）だけでなく、それによって可能となった新たな業務（例えば営業活動や分析業務など）の創出や従業員満足度、精神的負担軽減など定性的な成果も含めて評価することが大切。

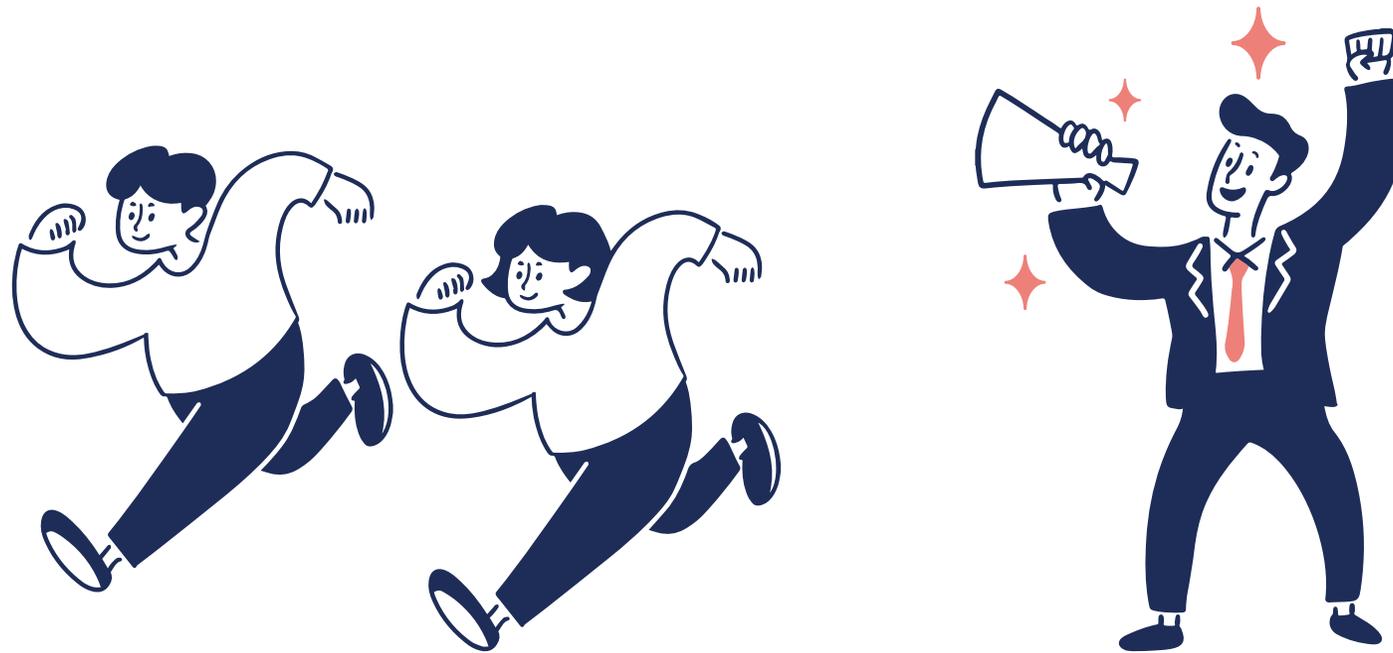


失敗事例4：

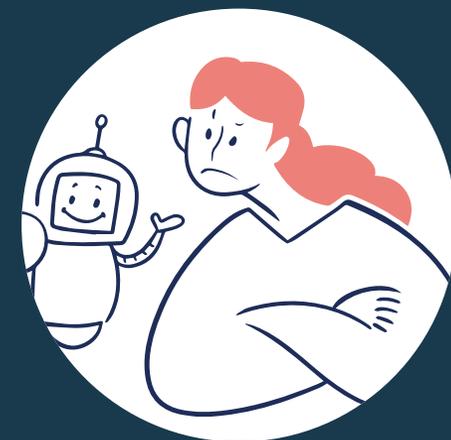
自発的にRPA導入に動いている人や 旗振り役がない

リーダーシップ的な存在がおらず、まとまらない

チーム運用や上層部の社内の旗振り役が必要



社内でのRPA導入時には、どの層の従業員であっても、社内積極的に取り組む旗振り役が必要（なるべく役員や管理職以上が望ましい）。それにより、RPA運用をスムーズに進行できる。



失敗事例5：

「仕事が奪われる」という認識の違い

人の業務が奪われることで仕事がなくなるという反抗や不安

創出できた時間で今まで出来なかったことができるようになる



RPAの導入によって創出される時間を、新たなプロジェクトや顧客対応の時間に充てることができる。

RPAは単に人の業務を奪うのではなく、業務負荷を軽減し、より充実した働き方を可能にするもの。RPAはあくまでもツールであり、従業員をサポートする存在であることを理解する。

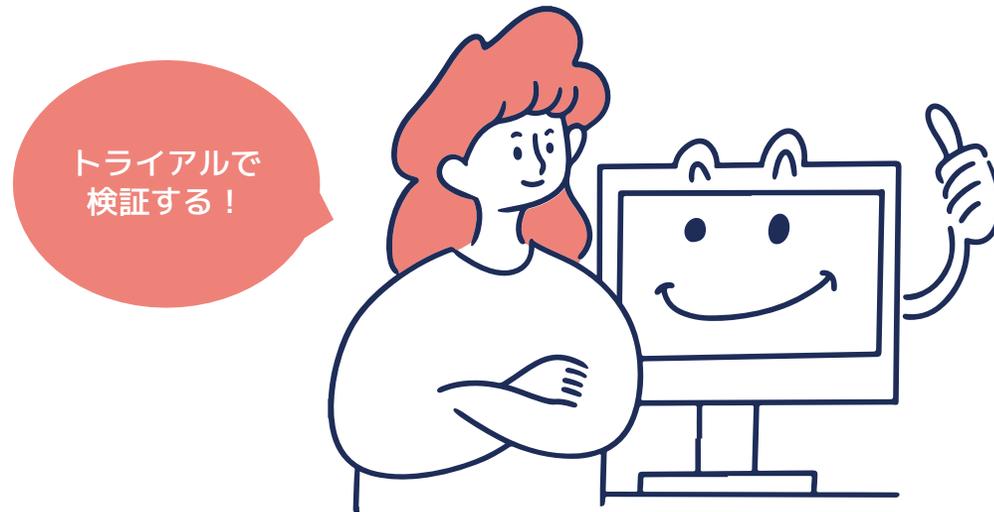


失敗事例6：

ツール選定時の過度な機能重視

自社にとって不要な機能が多く、使いこなせない

必要な機能と使いやすさに焦点を当てて選定する



RPAツール選定時に、過度に多機能なツールを選んだ結果、使いこなせない機能が多く運用がスムーズに進まないことも。

RPAツール選定時には、自社の業務に必要な機能に焦点を当て過度に多機能なツールを避けることと、担当者が使いこなせるツールを選択することが重要。無料トライアルで実際の業務の自動化をテストし、操作性や機能性を事前に確認すること。



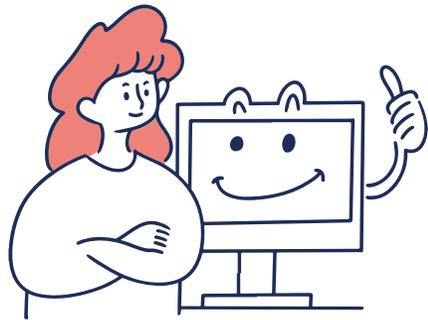
失敗事例7：

導入して満足してしまっている

RPAを活用しきれていない

RPAが活用できる仕組みを整える

サポート体制



担当者が使いこなせる
ツールの選定

+



ヘルプサイト／問い合わせ窓口

ベンダーによる導入支援

顧客向けセミナー／動画

RPAツールは導入して終わりではない（RPAツールの導入はスタートに過ぎない）。業務が変化するように、RPAツールも継続的に更新・メンテナンスが必要。従業員がRPAツールの使い方を十分に理解していないと、ツールの操作ミスや効果的な運用ができず、RPAの効果が半減するため、業務の変化に応じた対応ができるよう、常に学ぶ姿勢を持ち、体制を整えること。



失敗事例8：

自動化の対象業務を見つけられない

業務の棚卸がうまくできていない

簡単かつ繰り返しの多い業務から自動化をはじめめる



人がやっている業務を一つ一つ聞いて自動化していこうとすると時間がかかり、成果を出すまでに多くの時間がかかるため、まずは繰り返しの多い単純な業務（雑務を任せてもいい業務）から自動化していく。また、非常に簡単な作業（リマインドや通知、1日1回のデータダウンロード）でも精神的にラクになるものならどんどん自動化を進めるべし。対象業務をリスト化し優先順位をつけて実施するのも効果的。



失敗事例9：

最初から全社一斉にRPAを利用

混乱とトラブルの発生

最初は小規模からはじめる



最初から全社一斉にRPAを導入しようとする、多数の業務が同時に変更されることで、従業員の混乱や抵抗が生じ、運用に支障をきたすことも。また、各業務の特性や問題点を見落としがちになり、トラブルが頻発する可能性も。まずは一つのチームや限られた業務など小さなプロジェクトから始め、段階的にRPAを導入することが重要。パイロットプロジェクトを実施し、問題点を洗い出しながら短期間で成果を出し、徐々に規模を拡大していくことで、リスクを抑えつつ効果的な自動化を実現できる。

Agenda

- 01 RPAとは
- 02 失敗事例・失敗談9選
- 03 RPA導入における成功事例3選**
- 04 まとめ
- 05 サービス紹介



事業内容	人材サービス（人材紹介・人材派遣）業。 短期・単発に特化した人材派遣サービスを展開。
従業員規模	414名（2023年12月時点）
運用部門	事業企画部 改革推進企画グループ （RPA運用組織により全社展開を実施）
運用人数	3名

導入前の課題

全社的に事務処理業務に多くの時間を割かれており、業務改善をしなければならない状況にあった。
短期間派遣というビジネスの特性上、事務作業の中でも日々同じ作業の繰り返しが多かったり、前日の急な作業依頼などがあつたりと
残業時間が多いことが課題であったため、自動化の促進が業務改善のはじめの一歩として取り組むことに。

※会社名及び製品名・ロゴマークは、各社の商号・商標または登録商標です。

活用方法

求人出し・編集	(1) 求人出し：求人ページの作成や複製 (2) 採用の可否：条件をクリアすると採用処理、または保留作業など (3) 編集：求人出しの編集作業
スタッフ情報変更	フォームで届いたスタッフ情報の変更作業や、学生→フリーターなどのステータス変更を自動化。
配信ツールでのメール・LINE配信	セグメントメール、ターゲティングメールの設定、送信
各種集計データ作成	スタッフの稼働率などのデータ集計や、コンプラチェック（外国籍の人の在留期間チェック、NG文言チェック）など
その他	電帳法対応、派遣法関連の保管対応、クライアント企業へタイムシートの通知など

成果

- 手をかけるべき業務に割く時間を確保できるようになった
- 営業部の残業時間の抑制
- ミスの削減・品質向上
- 作業の時間厳守・ルーティン化

運用のポイント

- 「完全に業務を巻き取ること」を意識して取り組み
- 自動化業務の進行状況を全社員が可視化できることにより利用率向上
- 各部門の上長協力の元、社員とのヒアリング会を実施
- RPA依頼用フォーマットを作成（記入するとRPAが自動的に処理）
- 導入支援、セミナーやヘルプサイトの積極活用により学ぶ姿勢づくり



事業内容	総合旅行会社。 顧客や地域の抱える社会課題へ挑む「ソリューション事業」および旅行を中心とした「ツーリズム事業」。
従業員規模	3,000名
運用部門	ツーリズム事業本部 西日本国内旅行事業部 関西企画仕入センター
運用人数	2名

導入前の課題

デジタル分野の著しい変化の中、業務効率化を現場レベルでどう推進していくかが課題だった。

ひたすら人間がやる作業が多く業務が逼迫しており、その中でコストをかけすぎず簡易且つ早急に進めることが求められており、個人の工夫・業務の棚卸レベルでは効果が薄いと感じ抜本的な改善を必要としていた。

※会社名及び製品名・ロゴマークは、各社の商号・商標または登録商標です。

活用方法

顧客リストの抽出、加工、共有	クーポン申し込みユーザーのリストを基幹システムから抽出し整形後、食事施設や観光施設に通知。
商品の販売登録作業	売り出しが可能になった商品の販売化（お客様が予約できる状況にする）作業。
商品の売り止め作業	半期に1回、商品（旅行企画）の売り切れ・期間終了などに伴う売り止め（販売停止）作業
その他	定期的に発生する社内システムを使った単純業務を自動化

成果

- ・ 月間100時間以上の作業工数削減
- ・ 人的ミスや漏れの削減・品質向上
- ・ 単純作業の自動化による時間の創出
- ・ 社員の業務効率に対する意識の変化

運用のポイント

- ・ 極力、運用者の作業を必要としないロボットの作成（実行ボタンクリックだけで完結できる仕掛けづくり）
- ・ ロボット稼働時間の集計を自動化し、費用対効果の検証を実施
- ・ 一人仕事にしないよう複数人でのRPAへの関わりを持つ



事業内容	製造業。 ホテル・レストランの業務用食器を中心に1,2000点のテーブルウェアを製造・販売している食器メーカー。
従業員規模	120名
運用部門	営業出荷部門
運用人数	2名

導入前の課題

- 各業務が属人化されており、担当が不在の時は業務が遅れたり、翌日にまわることがあった。
- システム間の連携がCSV等の手動連携が多く、ルーティン化された簡易業務ではあるものの、手間が多く時間が取られる要因になっていた。
- リソースの問題で、単純作業を外部のシステム会社に業務委託しており、1回あたり数十万の費用が発生していた。

※会社名及び製品名・ロゴマークは、各社の商号・商標または登録商標です。

活用方法

在庫状況の更新	ECサイトで注文があった際、売上処理を行い、在庫状況を変更する
売上管理ファイルの作成	販売管理システムから在庫・売上数量をExcelでエクスポートし、売上管理ファイルを更新
ECサイトの商品の品番の変更	廃版商品を不要の品番として、今後使わないように処理を行う
電子帳簿保存法の対応	指定のファイル名への変更とタイムスタンプ付与作業
その他	生産手配依頼書の印刷作業、GA4のデータ抽出など

成果

- 指定時間の業務をRPA化したことでそれによる縛りがなくなり、顧客対応や他業務の中断が減少
- 人的ミスの削減
- 時間外の稼働が出来るようになり、ECサイトや客先へのサービスの質が向上
- RPAを作成するにあたり、業務の本質も理解する機会が増加

運用のポイント

- RPAの管理者・作成者が属人化しないよう、定期・不定期でRPAの勉強会を実施（生産管理部・総合管理部など他事業部を巻き込んだ勉強会）
- RPAを作成する前に、業務の最適化を実施（新しい業務や資料作りが発生した際は、最初からマニュアルを作成したり、RPAの可・不可を含めて話す）

Agenda

- 01 RPAとは
- 02 失敗事例・失敗談9選
- 03 RPA導入における成功事例3選
- 04** まとめ
- 05 サービス紹介

1. 自社に合ったツールを選定
2. 具体的な目標を設定し、効果を測定する
3. 繰り返しの多い定型業務を優先して自動化する
4. 小規模なパイロットプロジェクトから始めて段階的に拡大する
5. RPAの操作方法やエラー時の対応ができるようにトレーニングを実施
6. 継続的なメンテナンスと改善を行う

1. 経営層や上層部からのサポート・支援を受ける

経営層や上層部がRPA導入に対して積極的にサポートすることで、従業員からの理解と協力を得やすくなります。

2. RPA推進チームの設置

RPA推進部門やプロジェクトチームを設置し、各部署と連携することで、業務効率化をスムーズに実現できます。

3. 成功事例の共有

他部署や他社の成功事例を共有することで、RPA導入の効果を実感してもらい、他部署への展開を促進できます。

4. オープンなコミュニケーション

従業員からのフィードバックや要望・課題を積極的に受け入れることで、組織全体の自動化をより活性化できます。また、RPAの動きを可視化することで、従業員により身近に感じてもらえます。

Agenda

- 01 RPAとは
- 02 失敗事例・失敗談9選
- 03 RPA導入における成功事例3選
- 04 まとめ
- 05 サービス紹介**

ロボタンゴ

RoboTANGO は、誰でも簡単に作成・運用できる国産RPAソフト

ロボタンゴは現場フレンドリーなデスクトップ型RPAだから初めてでも安心！低価格でスモールスタートが可能

フローティングライセンス

録画で簡単作成

オンプレミス

最短利用期間1ヵ月

初心者から使える

無料トライアル

複数ユーザーで使える！

無料
トライアル
受付中

3週間お試し無料



中小企業への
RPA
導入実績
600
社以上
※1

継続率
99.3%
※2

※1) 2023年9月末時点の導入実績

※2) サービスの最低利用期間での解約率0.7% (2022年9月末時点)



導入前から導入後まで手厚いサポート体制



RPA化検討業務ヒアリング、
導入目的の確認

業務ヒアリングおよび RPA化可否判断（無償）

- RPA化対象の業務の集め方
- 導入の目的やゴールの決定
- 社内の情報周知のためのデモ会の実施
- トライアルでロボ作成を実施する業務選定

どの業務を自動化させるのか、ロボ作成しやすい業務なのか、導入前のお手伝いをさせていただきます



トライアルライセンス提供、
RPA操作勉強会を実施

RoboTANGO操作勉強会（無償）、 導入支援サポート（有償）

トライアルライセンス提供中のお客様に対して**無償での操作勉強会（オンライン）**を実施させていただきます

また、早期にRPAを利用・定着させたいお客様向けに有償の導入支援メニューもございます



ロボ作成をサポート

RoboTANGOヘルプセンター （ライセンス費用に含むサポート）

お客様専用のサポートサイトをご用意しております

操作でわからないことがあれば、サイト内で検索して調べたり、お問い合わせしていただく事で、ロボ作成・運用をサポートさせていただきます

	無料トライアル (3週間)	基本プラン	リモレク ライトプラン
初期料金 TANGOライセンス初期費用を含む	—	100,000円	150,000円
月額料金 TANGO1ライセンスを含む	—	50,000円 RoboTANGO1ライセンスを含む	80,000円 RoboTANGO1ライセンスを含む
導入前作成支援	○	○	○
フローティングライセンス	○	○	○
サポートサイト	○	○	○
定期オンラインレクチャー (毎月実施)	—	—	1コマ/月
最低利用期間	—	1カ月	6カ月

※価格はすべて税抜きです。

※訪問対応は行わず、すべてリモートでのレクチャー・作成支援を実施します。リモートツールはZoomを利用。オンラインサポート/レクチャー対応時間 平日10:00~12:00、13:00~17:00

※Chatworkはお客様でご用意をお願いします。Chatwork無料アカウントでもご利用いただけます。

※オンラインレクチャーは、原則1対1でのレクチャーとなります。1コマ1時間 (45分レクチャー+15分質疑応答)

※リモレクプランは、サービス開始日より最低契約期間は6ヶ月になります。プランを変更した際も変更したプランの開始日より半年間の最低利用期間が発生します。

RoboTANGOのお問い合わせはこちらから
無料トライアルのお申し込みも可能です



お問い合わせ

無料トライアル
(お試しデモ)

お電話でのお問い合わせ先

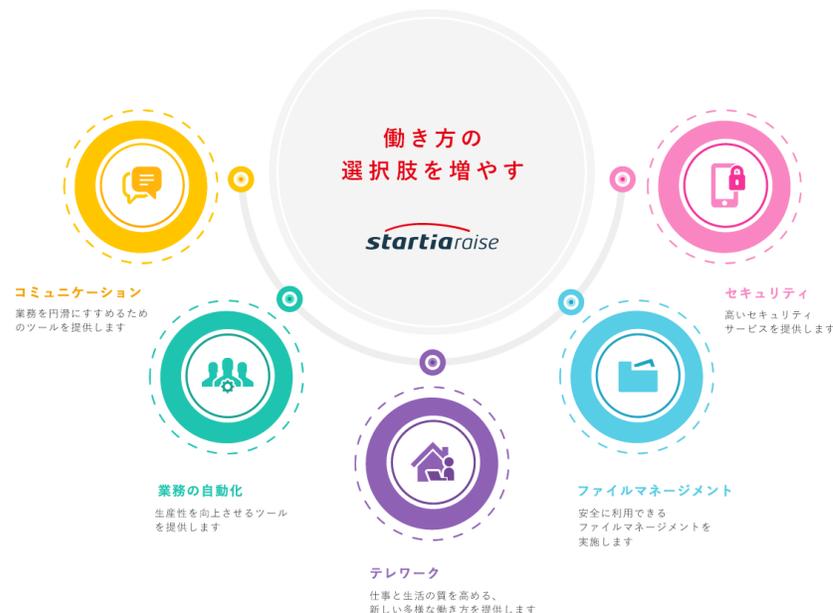
 **0120-277-031**

営業受付時間 9:00~18:00 (土日・祝祭日除く)

メールでのお問い合わせ先

 Mail:info@reiworq.com

商号	スターティアレイズ株式会社 スターティアホールディングスグループ 東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）
本社所在地	〒163-0919 東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス19階
設立	2018年4月1日
代表者	代表取締役社長 古川 征且
資本金	9,000万円
代表電話番号	03-6316-1488
事業内容	バックオフィスDX支援事業



スターティアレイズの取り扱いサービス

→ RPA（業務自動化）



→ iPaaS



→ AI-OCR



MISSION

働き方の 選択肢を増やす

労働力不足という社会課題に対して、仕事の効率を上げる 「簡単、便利、安心」なサービスを提供

働き方改革が叫ばれる昨今。

国内企業の多くを占める中小企業がDXの波に取り残されています。

中でも、情報システム部門の人材不足によって実施に踏み切れない企業が少なくないのも事実。

働き方改革は大手企業だけのものではない。

中小企業が今ある経営資源を最大限活用できる働き方づくりをお手伝いしたい。

そんな想いのもと、スターティアレイズは、

生産性を向上させるITサービスの提供はもちろん、

それらに精通したプロフェッショナルがお客様の課題に誰よりもお真摯に寄り添うことで、
持続的成長を共に実現するパートナーであり続けます。

テクノロジーに代用できる単純作業から解放され価値を生み出す業務に、
時間・場所を問わず取り組める。

生産性が向上した職場環境から、多様な働き方が生まれる。

そんな企業の持続的成長と働きがいを実現するのが、

私たちスターティアレイズの使命です。

