

U 協 近 畿 通 心 ～ U 協 を 使 い 倒 し ま し ょ う ～

【はじめに】

近畿事業推進部の川畑です。年明けから波乱の幕開けとなっていますね。緊急事態宣言が1月8日から1都3県、さらに1月14日から2府5県に出されました。感染者拡大が収まらない状況では、やむを得ない事ですが、都道府県と国の対応には疑問だらけです。

皆さん責任を取りたくないようにしか見えませんね。



大きくなったうちの
カワイ子ちゃん達。
もうすぐ1歳です。

今、大事なことは死亡者が出ないようにすることで、そのためには感染者が増えないようにすることが当然なのですが、「Go To キャンペーン再開」や「非常事態宣言は2月7日まで」などと、おかしなことを言う政治家には唖然とします。確かに生きる糧は大事なのですが、やりようがあると思います。

今の感染拡大は明らかに人の移動量が増えた結果ですが、「Go To トラベルで感染が増えた証左はない」とか何を言っているんですかね。ひっ迫している医療体制。

公的病院はひっ迫、民間の病床はありますが、受け入れられない。その結果、入院の必要な人が入院できない事態に陥っています。長野県などは、地域で病院の役割分担を早くからやって、この危機に対応しています。医療従事者も資格を持って働いていない人が71万人（厚労省発表）いると聞きます。この方々が協力してくれる労働環境（賃金も含めて）を早く整えてもらいたいです。そちらに税金を優先して使って欲しいです。

ドイツのメルケル首相は、4月初旬までロックダウンを続け、フランスのカステック首相は18時以降夜間外出禁止令を出すという深刻な事態なのに、日本の対応はどのようなのでしょうか。難しい舵取りですが、政治家の方は、ここがリーダーシップの発揮どころではないのでしょうか。いずれにしても今は人との接触機会を極力減らして、感染拡大を止めないといけませんね。私の職場では、週3日のテレワーク、3蜜回避、うがい・手洗いの励行で感染しない、させないことを徹底してもらっています。

皆さんも大変でしょうが、くれぐれもご自愛の上、感染しない、させないようにしてください。

さて、昨年10月から始めた「BBTルーティン」は、現在4カ月目に突入(続いています^ ^)、毎朝お題が出て10分間考えて投稿しています。脳が活性化されます。

そして1月から始めた「BBTナイトGYM」は、料金が月5,000円ですが、講師陣も豪華で内容も充実していい鍛錬になっています。今月は9回(1回1時間)21時からGYMにネット参加しています。これは別の機会で紹介しますね。

また、先月は初の「オンライン営業プレゼンテーションカアップ研修」をWebex(会議ツール)を使って4回実施しました。今月も4回予定しています。オンライン営業は、コロナ禍で注目を集めている営業手段です。私は、訪問営業をオンライン営業ツールに替えるだけならデジタル化、IT化。これを使ってDX(デジタルトランスフォーメーション)を起こして欲しい、ビジネスモデルという「プロセス」が変われば「顧客価値」、「利益」も変わってくるということを参加された方に強調しました。

私たちの持っている電話対応スキル向上のノウハウを使ったオンライン営業を世の中に広めていきたいです。

今月も「U協近畿通心」愉しんで頂けると幸いです。

【ユーザ協会の得意技！ こういう蓄積・ノウハウがあります。岡部達昭先生編】

先月は「第76回伝わり難くなった日本語」（2020.05.21）をご紹介しました。

いかがだったでしょうか。今回は「第77回新型コロナウイルスと電話」（2020.06.23）をご紹介します。コロナ禍、**電話の持つ力**、改めて考えて欲しいです。お役に立てると嬉しいです。

人間とウイルスの未曾有の戦いが続いています。中国に始まった感染報道は、あっという間にイタリア、スペイン、フランスなどヨーロッパ諸国に広がり、アジアの国々、アメリカ合衆国、遠く中南米、中東、アフリカの国々をも巻き込んでパンデミックとなりました。特に医療、経済の混乱は世界中を震撼させています。日々変化する情勢の中で、素人がこの問題に触れる難しさはありますが、あえて、コロナ禍に揺れる今の電話対応について考えます。この稿が載る7月には、情勢が少しでも前向きに変わることを期待して。

激増するテレワーク

企業でのテレワークが激増しています。皆さんの職場でも、交代での在宅勤務が常態化し、不安な日々をお過ごしの人も少なくないでしょう。打ち合わせも会議も商談も、新入社員の研修までもオンラインに切り替わっているのです。直近のある調査では、日常のコミュニケーションがなくなって孤立感に悩む人が増え、業務に支障が出始めているそうです。

先の見えない緊急事態宣言が休業・廃業を呼び、ぎりぎりで生きる生活困窮世帯も増えています。長引く学校の休校も大きな問題です。子どもたちの学力を落さないようにと、手作りの教育動画を配信する先生方の懸命の努力も報じられています。

私どもが関わる電話対応技能検定（もしもし検定）、電話対応コンクール、企業電話対応コンテストなど電話関連の事業にも、すでにさまざまな影響が出ています。

医療に、経済に、暮らしに、教育に、スポーツに、文化に、この先私たちは、経験したことのないさまざまな困難に出会う覚悟をしておかなければならないでしょう。

苦悩する首脳たちのメッセージ

新型コロナウイルスには、今のところ決定的なワクチンも治療薬もなく、重症化すればそのまま死に至るという恐怖があります。それぞれの国の対応は、国情や民族性などによって、当然違うでしょうし、報道の姿勢、国民の反応や行動もまた違います。それらの情報の中で、特に私に関心を持ったことの一つに、国民に向けた各国のトップたちのメッセージがあります。当初、中国について感染者が激増したヨーロッパ。その中でも、対応が早かったドイツのメルケル首相の発言は出色でした。

「互いに距離を保ち、握手をせず、それでも人を孤独にさせないように、電話やメールで愛情や友情を示して欲しい」

メルケルさんは、単なる上から目線の通達ではなく、日本でいうところの「三つの密」を避けるようにという重要なメッセージを、簡潔な言葉でしっかり伝えていています。その上でメルケルさんは、「人を孤独にさせないように、電話やメールで、愛情や友情を示して欲しい」と、語りかけているのです。**首相としての責任感と民への愛情が胸を打ちます。**

電話をかけよう！

全国に緊急事態宣言が発せられた4月16日。私は、長くご無沙汰している二人の旧友に電話をしました。一人は16年ぶり、もう一人は23年ぶりの友です。どちらも特に用事があったわけではありません。あえて言えば、数日前に聞いたメルケルさんの言葉が心に残っていたからでしょう。

二人の友人は、こちらが恐縮するぐらい喜んでくれました。「**よく電話くれたね。嬉しかったよ。ほんとに有難う！**」二人とも何度も何度も繰り返し礼を言ってくれました。その翌日、私はまた一人の旧友に電話をしました。中1日おいて、3日目にまた別の一人にかけました。反応は同じでした。昔と同じ懐かしい声で、昔よりずっと饒舌に、「コロナが収まったらぜひ会おうよ」と積極的に誘ってくれたのです。

電話が心をつなぐ！

コロナはいつか必ず収束します。しかしその後の働き方は大きく変わるでしょう。常態化したテレワークは人と人の距離を遠ざけます。雑談すらできない無言社会は進行し、心を病む人が増えるでしょう。**それを救う道はただ一つ、電話での会話なのです。**

若者は電話を嫌います。確かにラインやツイッターのほうが面倒がないのかもしれませんが、しかし、**電話の声には「情」があります。思いがあります。遠い日の記憶も蘇らせてくれるのです。**

若者は電話で会話力を身につけてください。高齢者は思い出話で脳を若返らせてください。AIの時代、忘れてはならない電話の持つ力です。

【ユーザ協会の得意技！ こんなICTの紹介をしています。】

先月の「第4回 民間企業と行政機関のRPA活用事例」（2019.06.18）はいかがだったでしょうか。RPAの理解が深まったのではないのでしょうか。

今回は「**第5回 RPA導入の推進体制と推進の手順**」（2019.07.17）をご紹介します。

第4回では、民間企業と行政機関のRPA活用事例を紹介し、企業と行政機関がそれぞれどのようにRPAを活用しているかを解説しました。今回は、RPAを導入する際の**推進体制と、推進の手順**を具体的に解説いたします。

RPA導入の基本方針は「新人を育てるように」

RPAを導入する際の基本方針としてよく言われるのは、次のようなことだ。

「RPAはスモールスタートで継続的に推進するべし」

「導入してからがスタートなのだから、新入社員を育てるように、RPA（ロボット）を育てるべし」

この基本方針は、RPAツールの長所と短所をよく踏まえたものとなっている。その理由は以下の通りである。

- RPAツールは**ノンプログラミング**で利用でき、**現場の業務担当者自身で自動化設定**ができる。また変更も容易なため、試行錯誤しながら進めることができる。
- 現場に埋もれている、**RPAツールで自動化したい業務は、現場の業務担当者しか把握していない**。したがって、大きな投資をして、システム部門や推進部門、外部ベンダーなどが外側から埋もれている業務を掘り起こして巻き取るよりも、内部から拡大していくほうがスムーズである。
- RPAツールの利用開始後、業務変更や自動化対象システムの変更が生じた場合、自動化シナリオの再チューニングが必要となる。**再チューニングのような日々の微調整を行いやすいのも、内部の業務担当者にとってメリット**である。

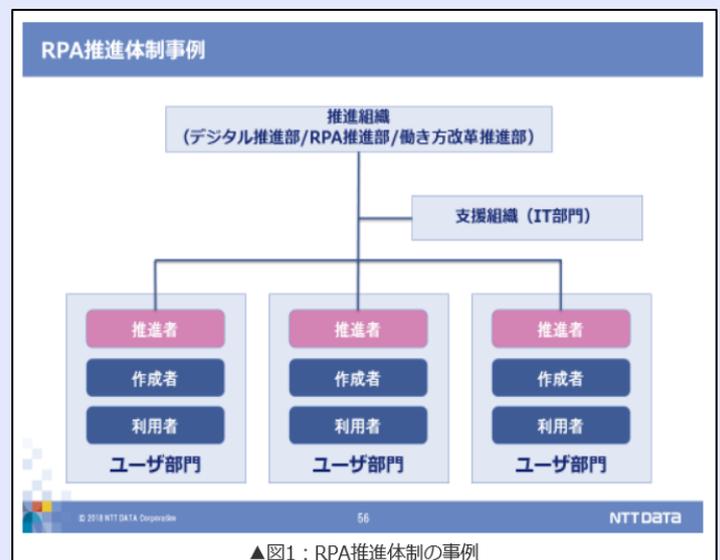
以上の理由から、新人が配属される現場に育成責任者や育成指導者（トレーナー）を指定するのと同様に、新人口ロボット（RPAツール）が使われる現場に、**現場の業務を熟知するRPA推進者やRPA作成者を設置する**、という基本方針が導かれるのである。

RPA導入・推進の体制

各現場の推進者を効率的かつ横断的に支援するためには、「**RPA推進部門**」を設置する必要がある（図1参照）。

RPA推進部門は、できれば**IT部門と分けるほうが望ましい**だろう。IT部門はIT環境の安定運用を最優先に考える立場であるため、新しいITツールの活用においては、どうしてもブレーキ役にならざるを得ない。究極のブレーキ（安全）はRPAなどのITツールの追加利用は認めない、というものであるが、そのような結論に陥らないよう、**アクセル役の推進部門とブレーキ役のIT部門を分け、両者の協議のもとに安全に利用を推進する体制を構築してもらいたい**。

なお、あくまでも主役は現場の業務担当者であり、**推進部門やIT部門は現場のコーチ役やサポーター**であることを意識してほしい。



▲図1：RPA推進体制の事例

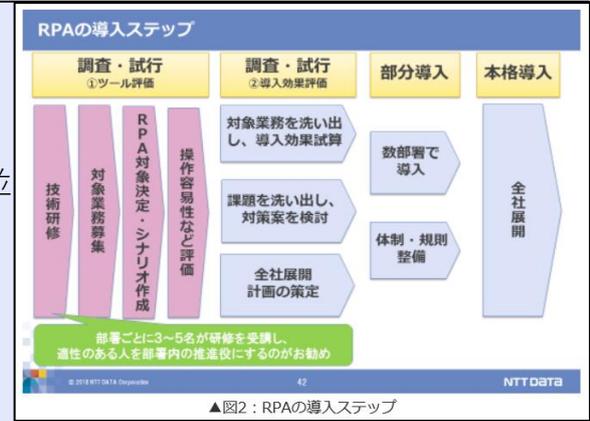
RPA導入・推進の手順

※

RPA導入における手順は、まずP o Cにより、RPAツールを実際に試してみても理解を深めたり、**期待する効果が得られるか確認してみることが大事だ。**

次に、実際にいくつかの部署で本格利用(部分導入)しつつ、並行して全社導入計画や利用ルールなどを整理。準備が整ったら、**期導入段階が重要**であり、ここを成功させれば、あとは水が高いところから低いところへと流れるように、RPAの推進力が生まれていく。

そこで、RPAの初期導入段階について詳しく解説する(右図参照)。



※P o C (Proof of Concept) : 日本語では「概念実証」と訳され、新しいプロジェクトが本当に実現可能かどうか、効果や効用、技術的な観点から検証する工程のこと。

まず、初期段階の中で**最も重要な第一歩が、「技術研修」**である。技術研修は、IT部門や推進部門だけではなく、**RPAの主役・主体となる現場の業務部門にこそ受けてもらいたい。**技術研修を受けると、RPAによる自動化とはこういう仕組みだったのかと腑に落ち、自分の抱えている業務の中で、**自動化できそうなものや、自動化したいものが思い浮かぶようになる**からである。

例えば、第四次産業革命時代の人材開発まで念頭に置いているある企業では、社員400名全員がRPA技術研修を受講したケースもある。ここまでいかなくても、少なくとも全社で10名以上、**できれば各部署3名以上の受講をお勧めする。**実際のところ、10名受講すると、2~3名はRPAツールが難しくて分からないと脱落し、2~3名はRPAツールによるモノづくりが面白いとのめり込む。

こののめり込む2~3名を見つけ出し、各部署での推進役(伝道師や先遣隊とも言われる)を担ってもらうことがポイントとなる。この技術研修を通じて、従業員がRPAツールを使うのが面白い、自分でも早くやってみたい、という感想を持ってくれるようになれば、RPA導入の初期目標は半分達成したようなものである。

自動化対象業務の選定

RPAの基本が理解できたら、次は「**自動化対象業務の選定(対象業務募集)**」を行う。研修などの刺激により、自動化したい業務が浮かびやすい状態となっているので、このタイミングを逃さず、**現場に埋もれている自動化できそうな業務を課題整理シートに書き出して整理**する。推進部門はコーチとなり、RPAツールの技術で自動化できそうか、また自動化による費用対効果が出そうか、といった観点から側面支援してもらいたい。

なお、この時、抜け漏れなく全業務を洗い出さなければと気負う必要はない。確かにシステム開発の場合は、後戻りして変更できない性質から、仕様凍結が最重要であったため、プロジェクト開始初期段階の調査・洗い出しが足りず、後から抜け漏れが出てきてしまうと、諦めなければならなかった。

一方、RPAの場合は、**現場の業務担当者自身で自動化シナリオのチューニングが可能であるため、自動化を進めることで新たな課題を見つけ、それをまた自動化する、というスパイラルアップが可能**なのである。

シナリオ作成と評価

業務の洗い出しが完了したら、自動化シナリオを作成することになる。2~3日の研修を受講しただけでは、なかなか使いこなすところまではいかないので、推進組織から模倣可能なシナリオサンプルを提供するとか、現場で作り方のレクチャーをすとかして手厚くフォローし、**現場の業務担当者が成功体験を味わえるように工夫してもらいたい。**

以上のプロセスを通じて、RPAツールを使いこなせたか、自社システムを動かせたか、業務からの程度手離れできるようになったか(自動化できたか)、今後はどこまで広げられそうか、などの観点から評価を行う。評価もメンバーを集めて会議室で行うよりも、各推進担当者が自動化の成果発表会を設けて自動化における工夫を紹介しあったり、担当者間の自動化競争意識を生み出したりといった、**現場を楽しく巻き込み続ける取り組みを行うほうが、その後の大きな成果につながってくる。**

今回はこのコラムの最終回として、RPAの導入・推進における注意点について解説する。

もう試されましたか？

<まずは無料の学習ソフトでTOP自ら学んでみませんか。意外に簡単ですよ。(川畑)>

□Winactor無料講座 (NTTData)

https://winactor.com/e_learning/

□UIPath無料講座 (UiPath アカデミー)

<https://www.uipath.com/ja/rpa/academy>

小規模事業者と個人使用はRPA無料(communit版)で使えます。

【お役立ち情報：大前さんの年末総括を視聴して。】

年末に大前さんの向研会にて「2020年経済から見た今後の経済見通し」について講演がありました。私は今年も年明けにこの講演ビデオを視聴しました。

あの大前さんでも昨年は総括が非常に難しい1年であったと冒頭言われました。「均衡ある国土の発展+中央集権+均質な人材育成」の染色体を持つ日本が再び富の創出を開始することは期待できない。貧富の差が広がらないようにして“静かなクオリティ国家”をめざすのが唯一の平穏な道か?!と言われていました。そして、これからの日本にとって最必要な人材育成に関して、「**皆さんもマイバージョンの私塾を次世代のために是非考えてください!**」と締めくくられました。

私も私塾で何ができるか考えているところです。みなさんも考えてみてください。

講演の内容をご紹介します。

(サマリー)

【COVIC-19が変えた世界】～世界の構造が根本的に変わった～

- ・新型コロナウイルスの感染者は7千万人を突破、死亡者数は163万人にまで拡大して終息する兆しがない
- ・加速するDX、世界で猛威を振るうコロナ禍の影響や、トランプ後遺症により世界の構造が根本的に変わった
- ・「人とモノの流れ」が止まった影響を受け、世界経済はリーマンショック直後(2009年▲0.1%)以来のマイナス成長
- ・世界各国で大規模な財政出動と金融緩和が行われ、緩和マネーが株式市場に流入、「官製コロナバブル」状態に

【分極・二極化する世界】～民主主義から非民主主義へ～

- ・世界：コロナ禍で豊かさを描けない民主主義が少数派になり、非民主主義が台頭して分断が生じている
- ・米国：大統領選で国内分断、選挙制度の欠陥が顕著に表れ、米国民民主主義が世界の笑いものになった
- ・中国：2035年に世界覇権と成るべく、国外への高圧外交、国内での強権政治を進めている
- ・欧州：コロナ禍においてEU復興基金・財政統合と、英EU離脱の2つの亀裂の火種・難題を抱えている
- ・新興国：中東は対立構図が変化、ロシアはプーチンの影響力低下で国内統制を強めている

【ポスト・アベノミクスの要諦】～アベノミクスからスガノミクスへ～

- ・安倍政権は長いだけで成果は何もなかった。アベノミクスは国家債務の膨張から軟着陸できない状況になっている
- ・菅政権は「日本低迷の根本原因」を見逃しており、真に取り組むべきは新しい時代の人材創出である

【2020年、日本はどうすればよいか?】

- ・日本は「大きな政府+大きな公的債務」を甘受してきたが、富の創出メカニズムを作り直さなければ衰退の一途
- ・コロナ対策で名を上げた地方リーダーこそ「道州制」の起点となり、衰退する地方を反転させるべき
- ・日本の企業・ビジネスパーソンが生き残るには、「21世紀型」にトランスフォームするしかない

【2021年以降世界で注目すべき5大テーマ】

- ・2021年以降を見通すと、日本には貧富の差が広がらないようにして“静かなクオリティ国家”を目指すのが唯一の平穏な道

- ①トランプ後遺症の治癒がどれくらい進むか
- ②新興覇権国・習近平のヒットラー化がどこまで進むか
- ③コロナ治癒と後遺症
- ④経済発展のための新しい国際組織の必要性
- ⑤誰が世界を牽引するか-----人か企業か地域か?

【お役立ち情報：約30年前の提言に脱帽です。】

大前さんの2020年経済総括を聴いていて、ご紹介したい本があります。

「新大前研一レポート」は1993年に出版された大前研一「レポート」に「コロナ禍で露呈した行政の問題とあるべき姿」を書き加えて昨年復刻版として出版されました。

この本には、日本を変えるためにまとめた83の法案が収録されています。その中には日本の課題に対して解決を示唆する提案が豊富に含まれています。

約30年前に出された本ですので、一部には現状にあてはめづらいうものも含まれますが、国内外で既存のシステムが構造的限界を迎えるなか、国民目線の立法提案の重要性は増しています。これからの私たちのための行政を考えるために本書を復刊いたします。『立法行為こそ民主主義の国に残された唯一の合法的変革のプロセスなのである。』『日本を変えていくには

ルール（法律）によって変えていくしかない、という点を念頭に置き、読者諸氏も「日本は変えられるのだ」という信念を持って読んでもらいたい。』と大前さんは書かれています。

この30年変われないで世界に置いていかれた日本、ニューノーマルの時代に今一度私たちが考えるべき時ではないでしょうか。そんなことを思い起こさせてくれる本です。

章立ては以下のとおりです。皆さんの参考になれば幸いです。

新章 コロナ禍で露呈した行政の問題とあるべき姿

コロナ禍で露呈した日本行政の問題 これからの行政のあるべき姿への提言

新・大前研一レポート

<第一部>

第一章 日本の将来

第二章 日本の真実

第三章 新しい需要の創出

第四章 改革の担い手はいるか

<第二部>

第五章 国家運営の再構築

第六章 日本を変える法案集

第七章 日本の選択



【お役立ち情報：3月11日（木）大前さんに〇〇を学ぼうを開催します。】

3/11（木）ICTセミナー（オンライン化する世界）を、オンラインセミナーとして実施します。今回のテーマは「オンライン化する世界です。この企画は5回目になります。

新型コロナ禍で日本でも大企業を中心にテレワークの導入は進みましたが、先進国と比較すると『オンラインシフト』は遅々として進んでいません。

5Gの普及、DXの推進により世界的に全てがオンラインに移行する時代、企業はいかに生き残ればよいのでしょうか。

新型コロナ禍を乗り越え、その先の時代で成長するための経営戦略を一緒に考えてみませんか。

講演は、BBT 大前研一氏、マイドシーズ代表 丹羽 亮介氏、日本テレワーク協会事務局長 村田 瑞枝氏、IPAセキュリティセンタ 江島 将和氏です。

詳しくはこちらをクリック ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/ict_seminar210311/

<原稿大募集中！ご紹介します。>

あなたの知識や経験等が他の会員さんのお役に立てば、嬉しいですね。いつでも待ってま〜す。写真も大歓迎です。

送り先：f.Kawabata@jtua.or.jp（川畑）までファイル（A4）を送って下さい。