



PERSOL CONFERENCE 2021

DX推進で陥りがちな落とし穴とは？
AI/RPA導入の前の“業務整理”が明暗を分ける

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

2021年9月14日

Akane Kamoshita



小野田 聖子

パーソルテンプスタッフ株式会社
特別法人営業本部シゴトデザイン部
RPA営業推進室 マネージャー

1998年4月、パーソルテンプスタッフに新卒入社。
以降、営業一筋、一貫して企業の人材課題/組織課題、
個人の「はたらく」を支援。2017年よりRPA人材の育成に取り組み、
2018年7月にRPA人材の育成派遣事業「RPAアソシエイツ」を
社内起案し、立ち上げる。300社以上のRPA導入、
展開に取り組む現場を訪問。企業の業務改善、
デジタル化に貢献すべくRPAアソシエイツとともに日々奔走。



鴨下 茜

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
ワークスイッチ事業部シニアコンサルタント
ブライダル事業の営業企画・大手小売製造業の需給企画
業務推進経験後、2019年に入社。

主にSalesforceを利用した海外規模のサプライチェーン領域の
業務改善、発注プロセスの自動化、ペーパーレス
サインレスのしくみ化、AI-OCR×RPAの導入検討、
サブスクビジネスのプロセス検討支援の経験を活かし
現在はマーケティング領域におけるオウンドメディア立ち上げに従事

DXとは？

世界中でIT化が加速し、昨今ではコロナ禍をきっかけに、ビジネスモデルは目まぐるしく変化し続けています。
この波に対応すべく、デジタルトランスフォーメーション(DX)が日本でも注目されております



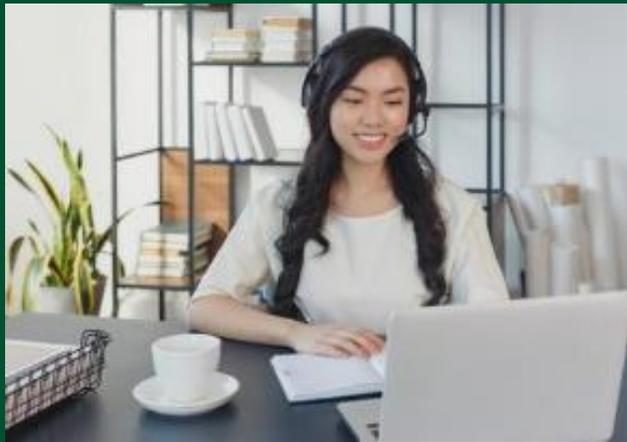
テクノロジーの活用による 暮らしの変化

Q.DXに該当するのはどれでしょう？

1.テレワーク導入

2.オンライン内見

3.買物代行

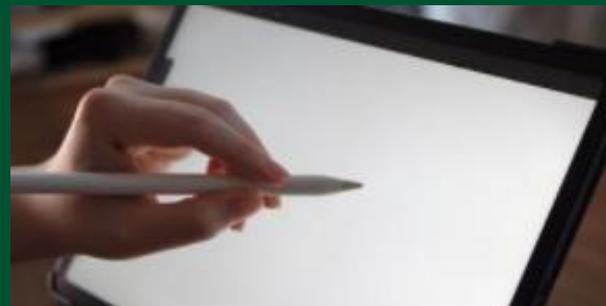


A.全部(DXの一種)

手書きMEMO



デジタルMEMO



メリットを残してよりよい転換へ

メリット

- ・手を動かすので記憶に残りやすい

デメリット

- ・紛失したらバックアップがない
- ・大人数に共有しにくい
- ・ノートの枚数に限りがある

メリット

- ・手を動かすので記憶に残りやすい
- ・紛失してもバックアップが取れる
- ・大人数に共有しやすい
- ・音声や写真をテキスト化できる

デメリット

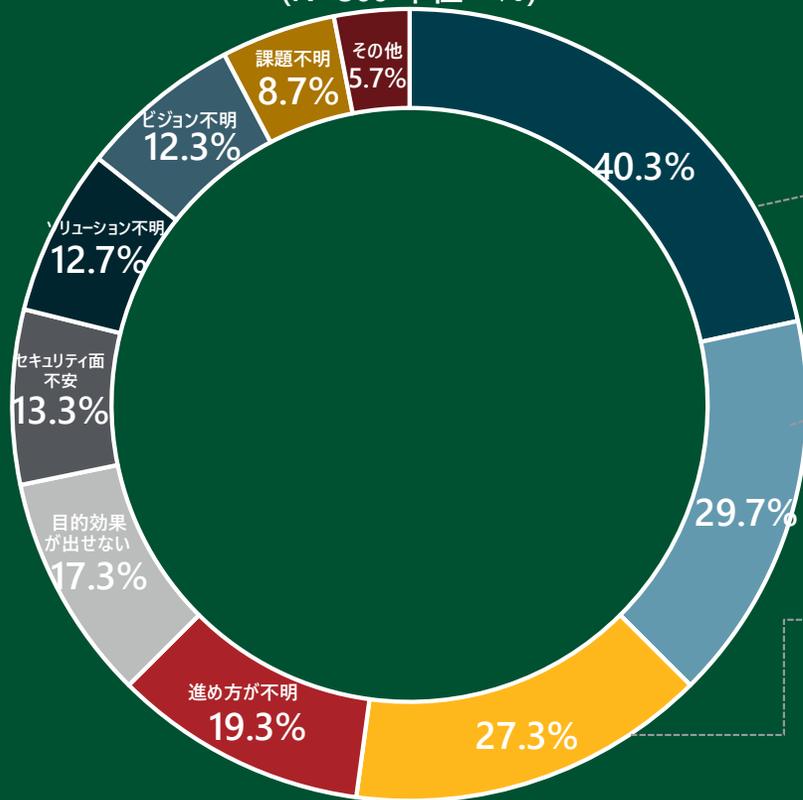
- ・バッテリーを気にする必要がある

現在におけるDX推進における課題・問題

新型コロナウイルス感染拡大を起点にDX推進への関心が高まる中、課題は何があるのでしょうか？

DX推進への課題

(N=300 単位 = %)



1

推進できる人材がない 40.3%

2

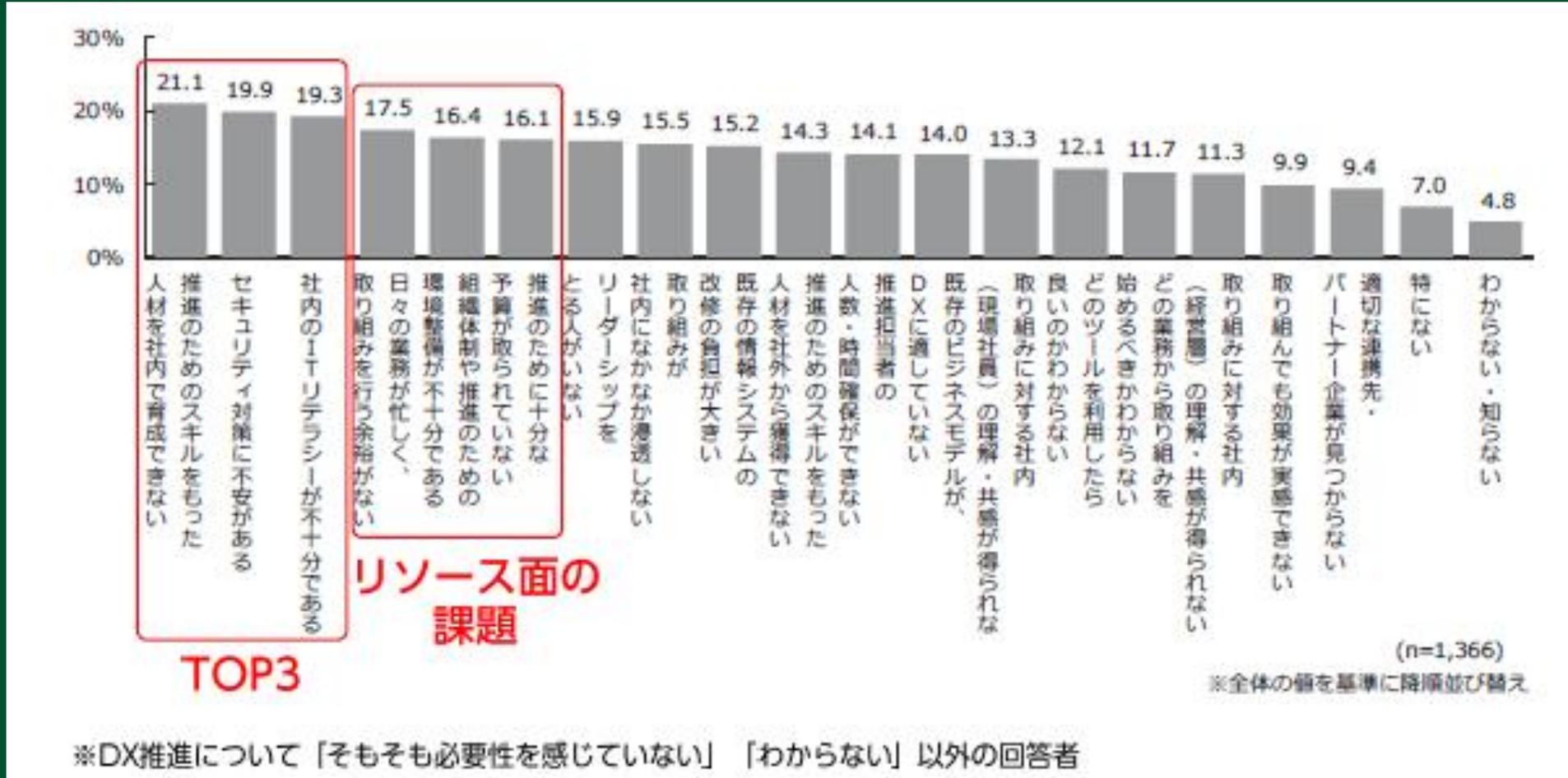
予算がない 29.7%

3

ITノウハウ・人材がない 27.3%

人材育成面での課題が障壁のトップ

DX推進について、取り組みの障壁は何か？(全体)※複数回答



DX推進で陥りがちな落とし穴とは？

DXを難しくとらえていませんか？

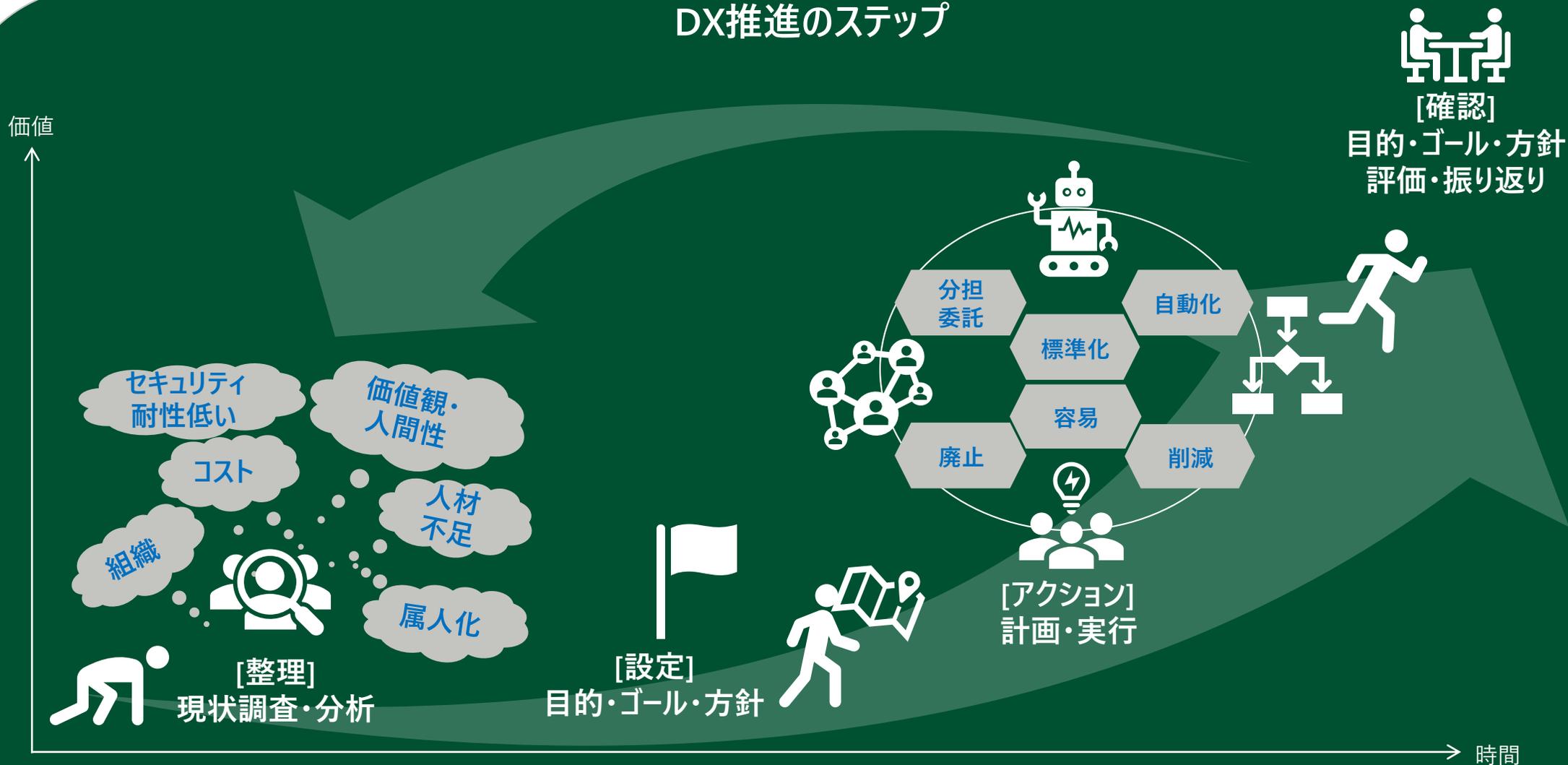


自身の業務・組織・会社・ビジネスにおいて
もっとよくする方法はないか？

一歩目として、“整理”が大切です

DX推進のステップのおさらい

DX推進のステップ



①現状調査(ヒアリング)

可視化・課題の洗い出し

【ヒアリング】

・どのような課題があるのか？

課題ID	課題内容	発生頻度	発生場所	発生時期	発生状況
001	作業効率低下	高	全社	2023年	発生中
002	顧客満足度低下	中	営業部	2023年	発生中
003	品質管理不足	低	生産部	2023年	発生中
004	コスト削減	高	全社	2023年	発生中
005	人材育成	中	人事部	2023年	発生中

②課題・傾向分析

課題の整理・傾向分析

【課題整理・分析】

・解決しないとどんなリスクが発生するのか？

課題ID	課題内容	発生頻度	発生場所	発生時期	発生状況
001	作業効率低下	高	全社	2023年	発生中
002	顧客満足度低下	中	営業部	2023年	発生中
003	品質管理不足	低	生産部	2023年	発生中
004	コスト削減	高	全社	2023年	発生中
005	人材育成	中	人事部	2023年	発生中

外の視点の意見を取り入れる

どうやって
視点変えるの？

POINT

個人だと難しく
ないか？

視点を变えて整理することが重要です

RPAアソシエイツ



共に進め、自身のノウハウにする

実務担当者目線としての
強みを持つ

どを活用し実装、
横展開まで行う



推進と現場の調整
RPA導入推進者と業務担当者
との間に立ち、通訳としての
立場で機能できる

RPA開発：寄り添い型トレーニング

1人1人に合わせた進め方によって
ノウハウの定着・DX領域の拡大を推進する

よりよい方法はもっとないか
整理の視点が養われます



新たな手段の発見
RPA・ITの効果を最大化

システムアレルギーが
なくなった

ITリテラシーがあがった

もっとできないか？
改善の視野が広がった
認識点が培われた

- DXとは暮らしをよりよくすること
- よりよくするために何ができるのか整理することが重要
- 整理する上で多様で柔軟な視点をもつことがポイント
- 多様で柔軟な視点が新しいノウハウとなって転換
- 新しいノウハウが暮らしをよりよくする循環につながる



PERSOL