

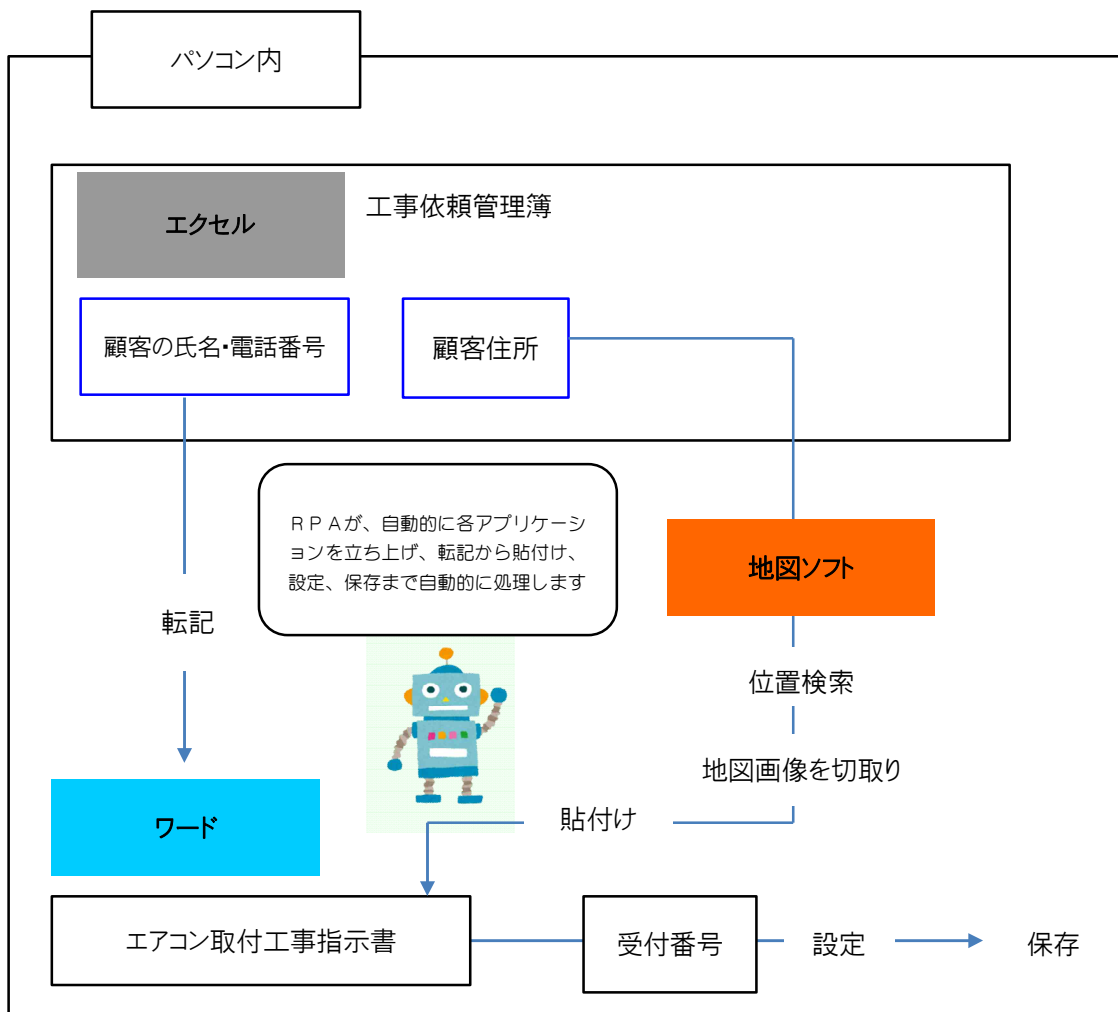
## RPAとAIの概要について

## 1 RPAとは？

- RPAとは「Robotic Process Automation /ロボティック・プロセス・オートメーション」の略語。
- デスクワーク（主に定型作業）を、ルールエンジンの技術を備えたソフトウェアのロボットが代行・自動化するもの。

## 例えば・・・

電気店で、エアコン工事の受付に伴うバックオフィス業務を自動化した事例。  
(エアコン工事依頼管理簿にあるデータをもとに、工事業者に渡すエアコン取付工事指示書を作成する。)



RPA が、以下の手順で自動処理しています。

- 1 工事依頼管理簿（エクセル）から、顧客の氏名や電話番号をコピー
- 2 エアコン取付工事指示書（ワード）に貼り付けることで転記
- 3 地図ソフトを起動し、住所で検索、地図を拡大して範囲を指定し、該当箇所を画像形式に変換したら指示書に貼り付ける
- 4 指示書のファイル名として、管理簿の受付番号を設定し、保存
- 5 この一連の定型作業を、管理簿に記載された受付件数の数だけ繰り返して処理

## 2 AIとは？

---

- ・AI は、一般的には「人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現するもの」という意味合いで理解されています。
- ・汎用的な AI はまだ存在しませんが、範囲が限定された特定領域においては、AI は、人間をはるかに凌駕する卓越した能力を発揮するケースがあります。
- ・たとえば、医療の世界では、平均的な医師を超える診断を行える AI が登場しています。また、金融分野では超高速に超高頻度の取引を行うアルゴリズム取引<sup>1</sup>が市場の半分以上の取引を実行していると言われます。

### （取組例 1）市民からの問合せへの自動応答サービス

- ・AI（人工知能）を活用し、市民からよくある問い合わせや各種証明書発行の申請手続きの仕方などについて、対話形式で自動応答する仕組みを構築。
- ・「休日診療医療機関案内」
- ・除雪車の位置情報を可視化する「除雪車ナビ」
- ・ごみの出し方や収集日などを案内する「ゴミ出しの疑問教えて」
- ・住民票や戸籍証明書、印鑑証明書などの手続き方法を案内する「各種証明書の案内」
- ・業務の担当課はどこなのかを案内する「担当窓口の案内」
- ・市民などを対象とした「アンケート収集機能」

### （取組例 2）路面における損傷程度の自動分類

安価な車載カメラ及び AI 技術（路面画像からひび割れを自動検出）を活用し、道路のひび割れ率の検出及びランク付けを行う。

---

<sup>1</sup> 一度に処理しきれないほどの大口の注文を、プログラムによる自動取引により、時間・価格・出来高に基づき、より小さな注文に分割して発注する取引方法のこと