

RPAとAIエージェントの違い

Chapter 1 Section 4 | AIエージェント・ストラテジスト試験対策

今日学ぶこと

- 1 RPAとは何か**
ルール通りに正確に動く自動化
- 2 AIエージェントとの本質的な違い**
「思考や解釈の有無」が分かれ目
- 3 使い分けの3つの判断基準**
例外/入力形式/例外頻度
- 4 ハイパーオートメーション**
定型処理とAIの組み合わせ
- 5 業務プロセス自体を再設計する発想**
「汚いプロセスの自動化」を避ける

すべての業務を

AIに任せる

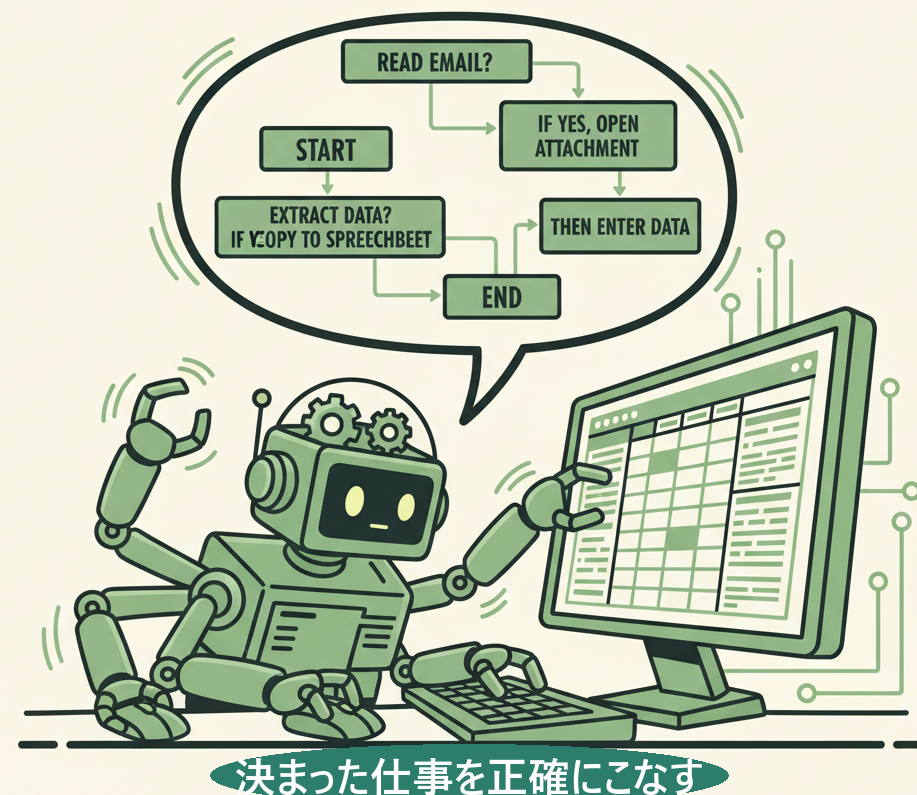
必要はあるか？

RPAとは

- Robotic Process Automation。日本語で「**ロボットによる業務自動化**」
- 「**ロボット**」は機械ではなく**PC上で動くソフトウェア**
- クリック・コピー＆ペースト・データ入力を**人間が決めたルール通り**に再現

決まった仕事を、高速・正確にやり遂げる職人

RPA: RULE-BASED



RPAの強みと限界

強み

ルールが正しければ**100%正確**に動く
速い・安定する・確率的なゆらぎがない

限界

状況を解釈・判断できない
想定外の入力や画面変更で止まる

「いつもと違う」「この場合は手順を変えよう」と**気づくことができない。**

本質的な違い：思考や解釈の有無

RPA

請求書の**固定フォーマット**で位置を決め打ち→
位置がずれると止まる

AIエージェント

フォーマットが変わっても文脈から「**これが金額欄だ**」と**推測**して処理を続ける

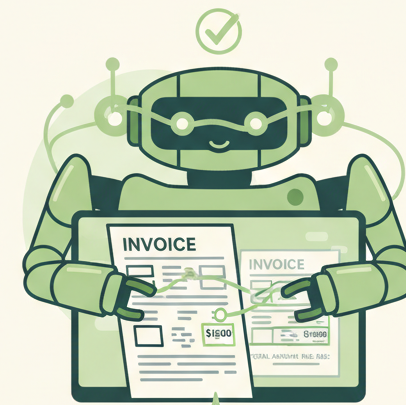
ただし、RPAは**100%正確**、AIは**確率的にゆらぐ**。AIが常に優れているわけではない。

RPA: STOPS ON CHANGE



INVOICE FORMAT CHANGED!
ABORTING!

AI: ADAPTS



FORMAT ADJUSTED.
AMOUNT FOUND!

RPAは止まる、AIは適応する

使い分け：3つの判断基準

基準1

例外的な判断
が必要か

基準2

入力が
定型か

基準3

例外の頻度
はどうか

基準1：例外的な判断が必要か

- 手順が完全に定義できる→ルールベース（RPA）で十分
- 文脈に応じた判断が必要→LLMによる処理が必要

「Aなら→Bする」が破綻なく書き切れるかどうか。書き切れるならRPA、無理ならAI。

基準2：入力が定型か

- CSVや定型帳票のように形式が固定→ RPAが得意
- メール・チャット・自由記述フォーム→ LLMの真価が出る

非構造化データの処理こそ、LLMが定型自動化に勝つ領域

基準3：例外の頻度

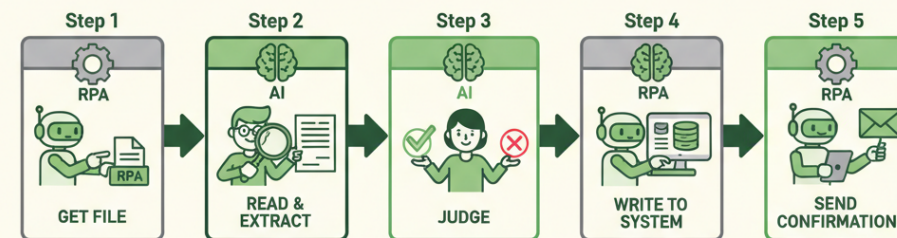
- 例外がほとんど発生しない業務→ RPAが**安定して動作**
- 例外が頻繁に発生する業務→ ルールが止まる度に人間が介入 = **かえって工数増**

例外頻度が高い領域では、AIエージェントの「**文脈で判断する力**」が結局コスパで勝つ。

ハイパーオートメーション

- 1つの業務プロセスの中に「ルール通り」と「判断必要」が混在する
- 各ステップを**定型処理**と**AI処理**に切り分け、最適な技術を割り当てる
- 「読み取り・判断」はAI、「システム操作」は定型処理が基本

どちらか一方ではなく、両方の組み合わせ



HYPER-AUTOMATION: COMBINE

定型処理とAIを組み合わせる

受注処理の具体例

Step	内容	担当
1	受注メールから添付PDFを取得	定型処理
2	発注書から品目・数量・納期を抽出	AI処理
3	在庫データと照合して納期判断	AI処理
4	受注管理システムに登録	定型処理
5	確認メールを送信	定型処理

重要原則：業務プロセスを再設計する

- 既存業務をそのまま自動化しない
- 紙の回覧フローをそのままRPA化しても、本質的な改善にならない
- AIエージェント前提で業務プロセス自体を組み替える

「汚いプロセスの自動化」を避ける（BPRの考え方、Chapter 2で深掘り）。

シナリオ：ヘルプデスクAIの現状業務

体制と数字

全社**3,000名**のIT部門ヘルプデスク
月**500件**の問い合わせを**3名**で対応
FAQ該当：月300件×15分 = **月75時間**
非FAQ：月200件×45分 = **月150時間**
合計**月225時間**消費中

日々の作業の流れ

メール受信→カテゴリ判断
FAQフォルダのExcelをキーワード検索
FAQ該当：手入力で返信／非FAQ：個別調査
対応記録もExcelに手入力
月次レポートは管理者が手作業集計

今ある課題：担当者の暗黙知に依存（属人化）／Excelキーワード検索だと該当検出が漏れる／対応記録漏れ月**20件**／月次集計に**8時間**

シナリオ：ヘルプデスクAIの使い分け設計

前提

現状業務は前スライドの通り
月**225時間**を**3名**で消費中

これから学ぶ3つの判断

業務を**切り分け**→ハイパーオートメ**全体フロー**→**4事例**で使い分け

判断1

業務を定型/AI
に切り分ける

判断2

全体フローを
設計する

判断3

4つの具体例で
使い分け判定

シナリオ：月500件のヘルプデスク

判断1：業務を切り分ける

- メール取得・転送 → 定型処理（判断不要）
- 問い合わせ内容の分類 → AI処理（自然言語の理解が必要）
- 回答文の作成 → AI処理（文脈に応じた生成）
- チケット起票 → 定型処理（形式入力）

シナリオ：月500件のヘルプデスク

判断2：全体フローを設計する

1. Step 1（定型）：メールサーバーから新着問い合わせを取得
2. Step 2（AI）：内容を分類しFAQ該当を判定
3. Step 3（AI）：マニュアルを参照して回答を生成
4. Step 4（定型）：テンプレートに挿入してメール送信
5. Step 5（定型）：チケットシステムに対応記録を起票

シナリオ：月500件のヘルプデスク

判断3：4つの事例で使い分け

事例	性質	担当
毎月末、パスワード期限の社員に注意メール	確認対象・送信文面が固定	定型
「PCが遅い」の原因切り分けと対処法提案	利用状況から総合判断	AI
退職者のアカウント・権限を一括無効化	対象と手順が明確	定型
エラー画面の画像を見て原因と対処を回答	画像解釈と判断	AI

試験で問われる4つの論点

- 1 RPA vs AIエージェント = 思考・解釈の有無
- 2 使い分け3基準 = 例外判断 / 入力形式 / 例外頻度
- 3 ハイパーオートメーション = 両者を組み合わせる（置き換えではない）
- 4 業務プロセス再設計 = 既存をそのまま自動化しない