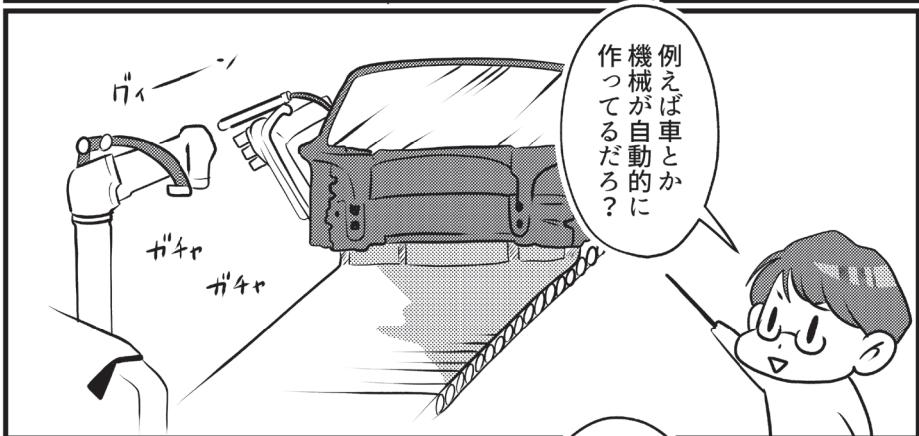
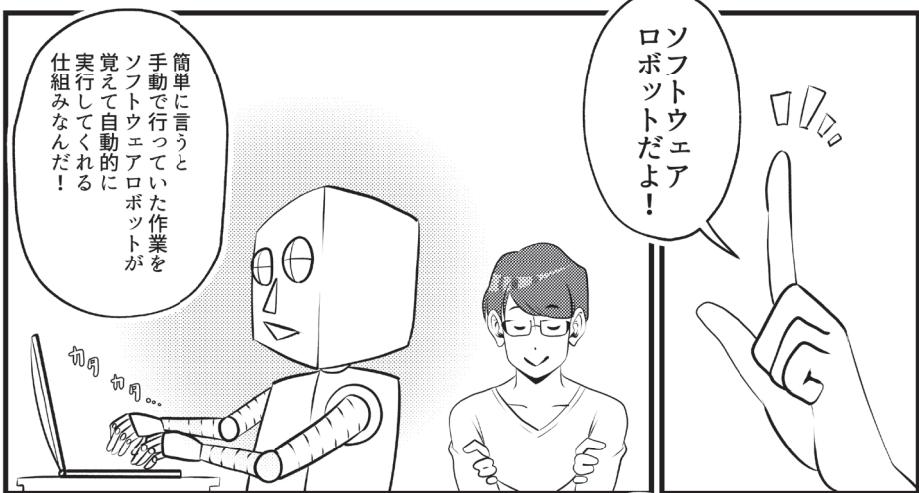


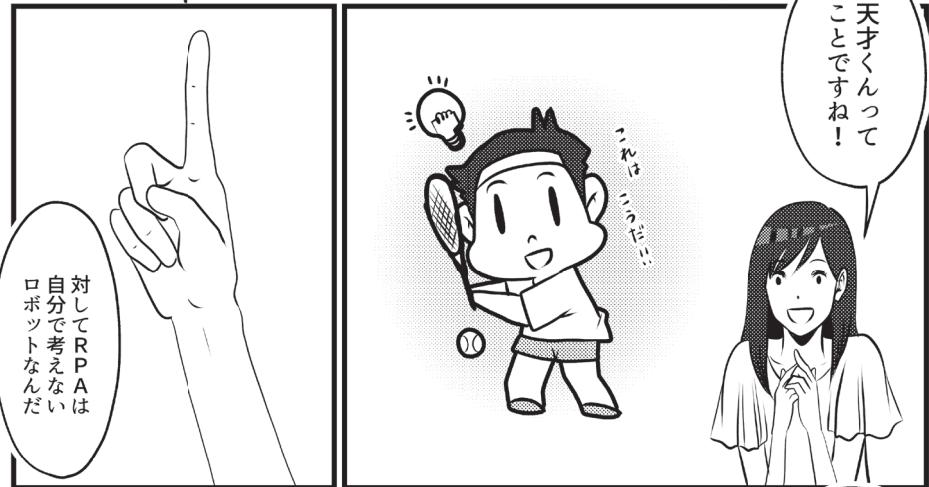




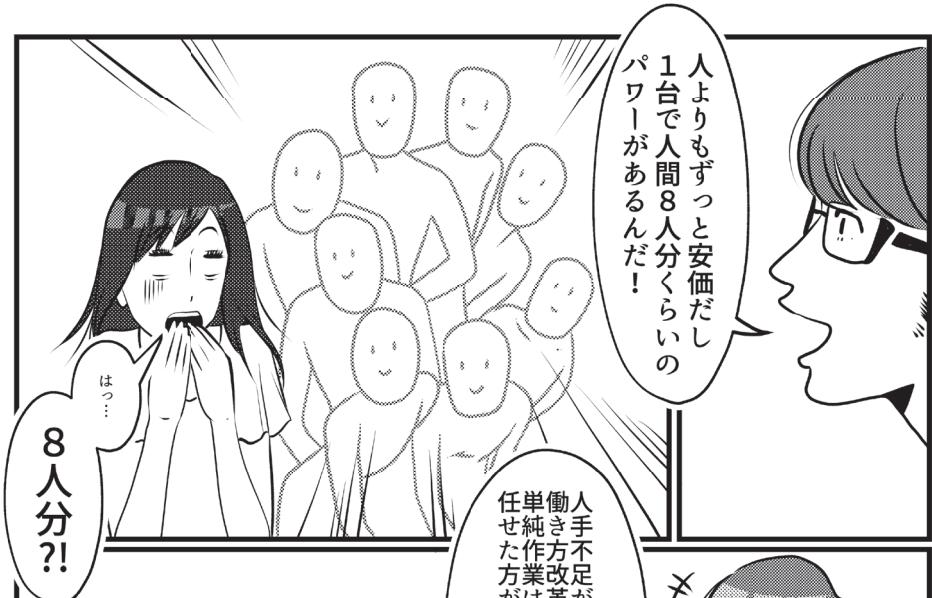
実際にウチの会社でも仕組みを取り入れて仕事の効率をあげてるんだ!

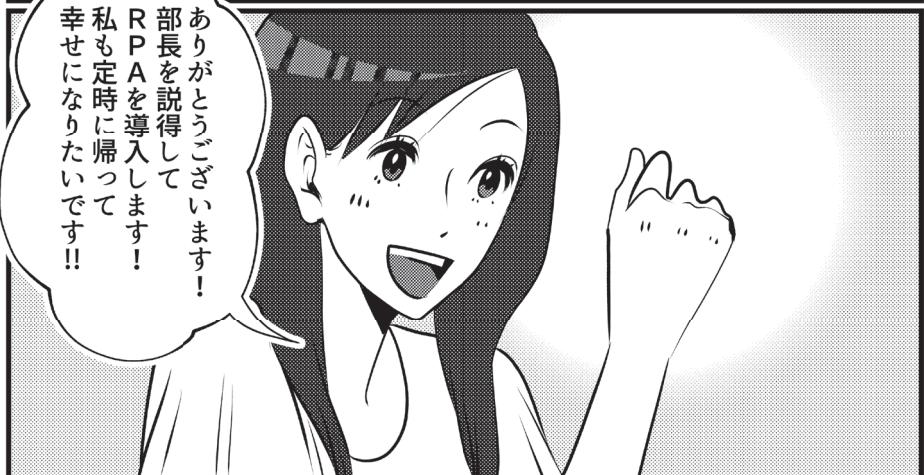
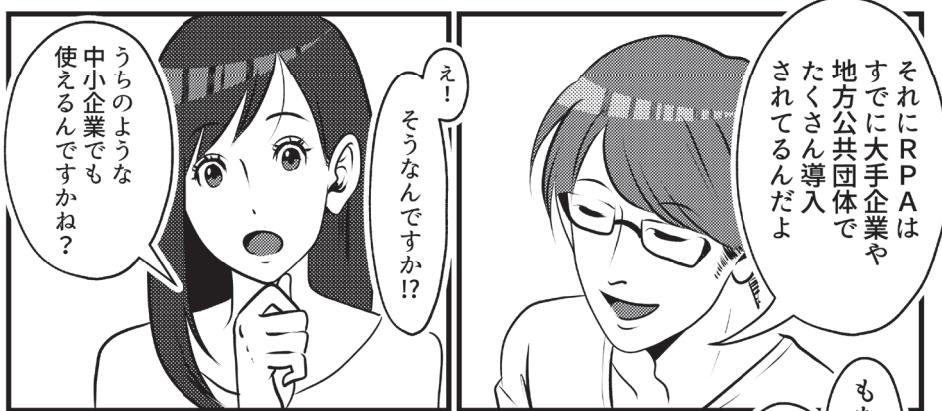
今RPAの導入コンサルティングの仕事してるんだけど











## 中小法人と働き方改革関連法

現在、中小法人は、絶対的な人手不足の状態にあります。そのような中、働き方改革関連法が施行され、中小法人においても、時間外労働の上限規制として「年間720時間、単月100時間未満、複数月平均80時間」の限度が設定されました。

多くの企業では、この働き方改革への対応がうまくいっていないのが現状です。多くは、働き方改革＝労働時間削減という発想で、現状を変えないまま「残業禁止」「18時半までに帰れ」などと号令を発してしまっています。しかし、仕事の量が変わらないのに、口先だけの取り組みで、改善が行われることはありません。根本的な解決策がなく形式的なルールを作つて、残業時間削減に取り組む会社では、仕事が十分できない若手社員は早く帰り、その分、一部の優秀な社員がその穴を埋めるために働くこととなります。このような状況で、何も手を打たず、「今、○○さんがなんとかしているから大丈夫」と問題を先送りすることは、優秀な社員の退職リスクが上がることを意味します。

中小法人は、人手不足の中、大企業と比べて採用することが難しい訳ですから、優秀な社員が辞めてしまふことは避けなくてはいけません。これからは、ますます人手不足が深刻化していくため、離職率が高い中小法人は、生き残ることは難しくなります。なぜなら、離職率が高い中小法人は、新規採用によつ



て辞めた社員の穴を埋めようとしても、実際には誰も直接に来なかつたり、来たとしても社内の水準よりも低い人ばかりだつたりするのが現状です。それでも人手不足の場合には、採用水準に満たなくとも、無理やり採用せざるを得ません。さらに、ここで採用した社員をしつかり育成できないと、生産性も低い状況の中で人員不足のために社員が疲弊し、さらに退職者が出るという悪いスパイラルに陥っていきます。

働き方改革を乗り切るには、仕事のやり方を変えて、生産性向上と残業時間を削減をセットで考えないとうまくいきません。特に中小法人は、仕事のやり方を効率的に改め生産性を向上させ、社員の辞めない業務環境にすることが急務になっています。

そのような中で、ここ数年、切り札になると注目を浴びているのが、「RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）」という技術です。

## RPAとは

RPAとは、ロボティック・プロセス・オートメーションの略語で、定型作業、パソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化することをいいます。RPAは、PC内のいくつかのアプリケーション連携が必要と



される業務に対応が可能です。最近では、人事・経理・総務・情報システムなどのバックオフィスの事務・管理業務や、販売管理や経費処理などの場面で多く使われています。

RPAとAIの違いは、自己学習により判断できるかどうかという点です。RPAは、予め定められている作業ステップ通りに、ミスなく正確に業務を遂行します。ただし、あくまで人間が指示をしたルール通りに忠実に作業を実行するのみであり、RPA自身が、意思決定することはできません。そのため、前提と異なった業務ルールやシステム環境で稼働させることはできず、少しでも前提と異なると止まってしまいます。これに対してAIは、学習能力があり、蓄積されたデータを分析し、自ら判断することができます。

## RPAの強み

RPAの最大の強みは、人より速く、正確に、長い時間、低コストで運用できることにあります。

RPAは、長時間労働による集中力の低下もなく、作業は極めて正確で、モチベーション管理も不要です。24時間365時間稼働することもできます。RPAの作業量を人の作業量に換算すると5～10人分にもなります。

RPAを使うためには、パソコン、RPAソフト、RPA実行プログラムの3点が必要になります。例えば、AUTODESK名人というRPAソフト



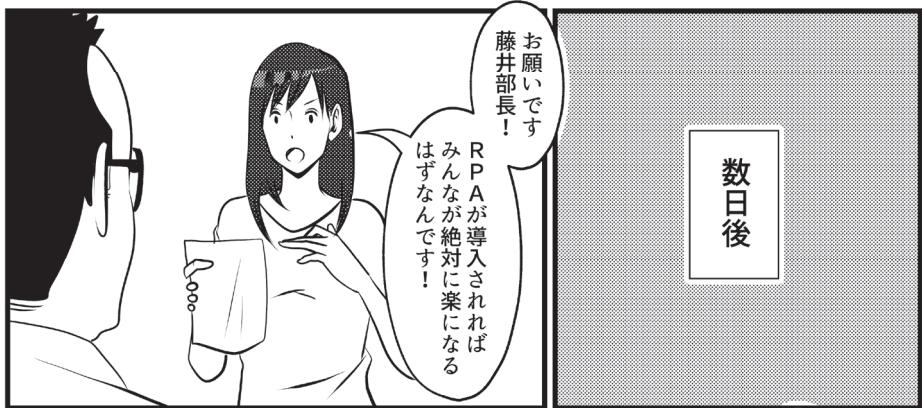
は、実行ツールの年間ソフト利用料は18万円と低価格です。これにPCとRPA実行プログラムがあれば、動かすことができますので、月間3万円程度の費用負担で始めてみることが可能です。

RPAは、人間がパソコン上で行っていた業務を作業ステップごとにソフトウェアのロボットに覚えさせ、そのプロセスを実行していくという仕組みになっています。一度、このRPA実行プログラムを作成してしまえば、次回以降はその内容に従い、指示したとおりに自動で業務を遂行してくれます。そのため、大量のルーチンワークであれば、これまで数人がかりで行っていた仕事を、たった1台のRPAに任せることも可能になります。

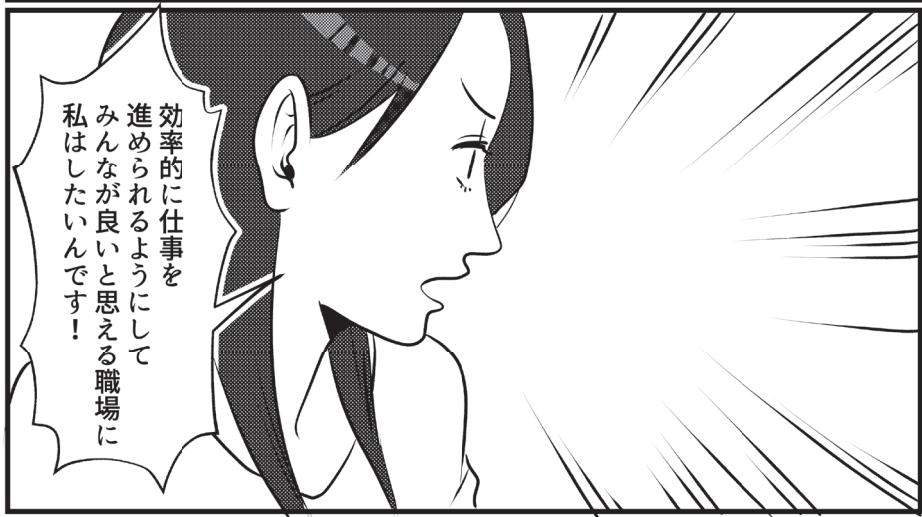
#### RPAにできること

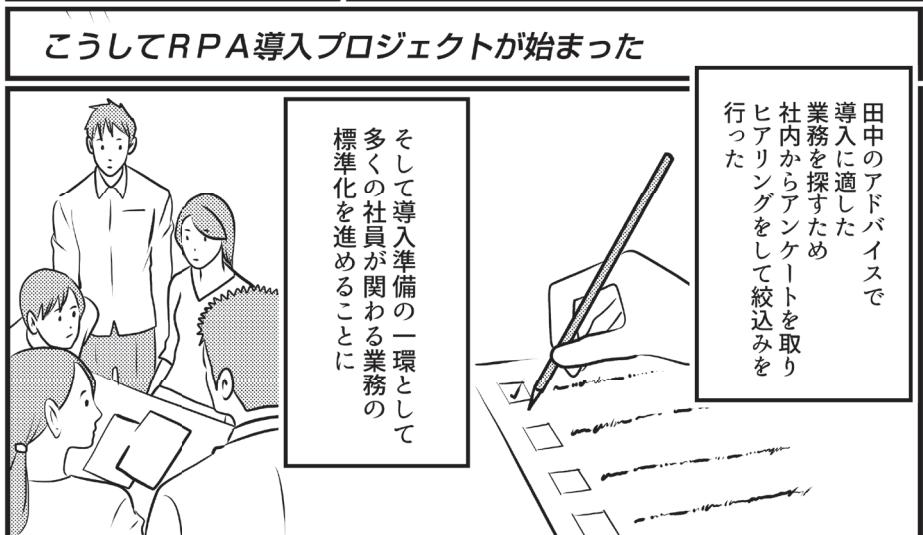
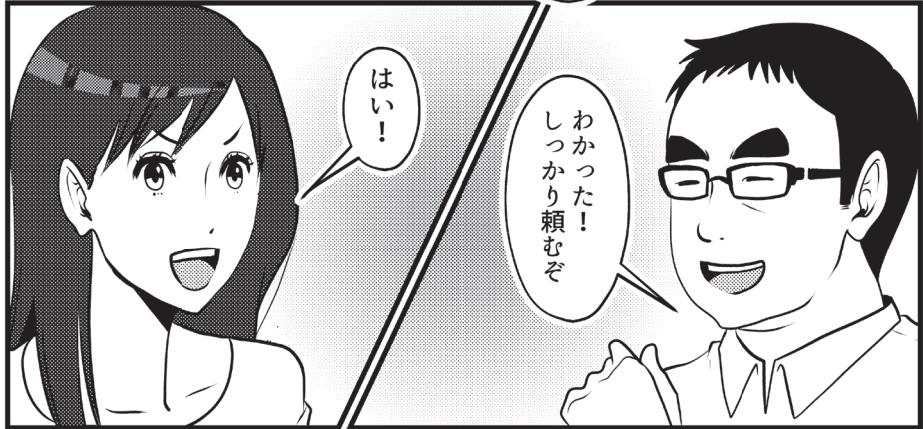
- ・キーボードやマウスなどのパソコン操作
- ・アプリケーションの起動や終了
- ・IDやパスワードなどの自動入力
- ・蓄積されたデータの整理や分析
- ・異なるアプリケーション間でのデータの受け渡しなど

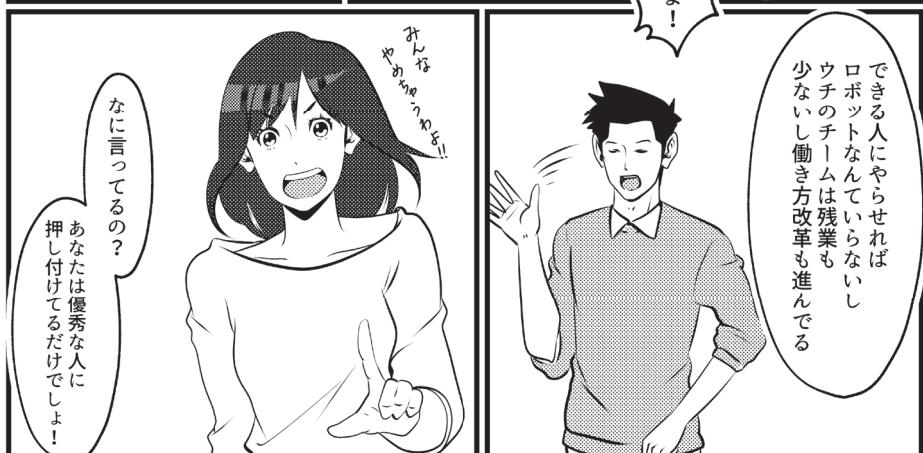
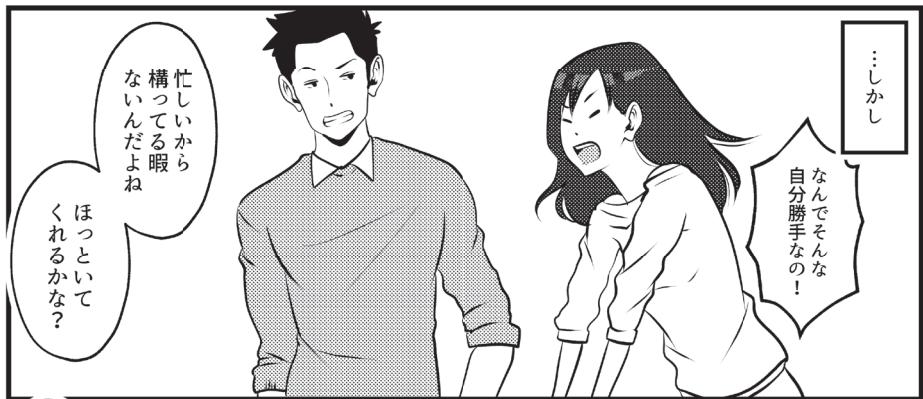




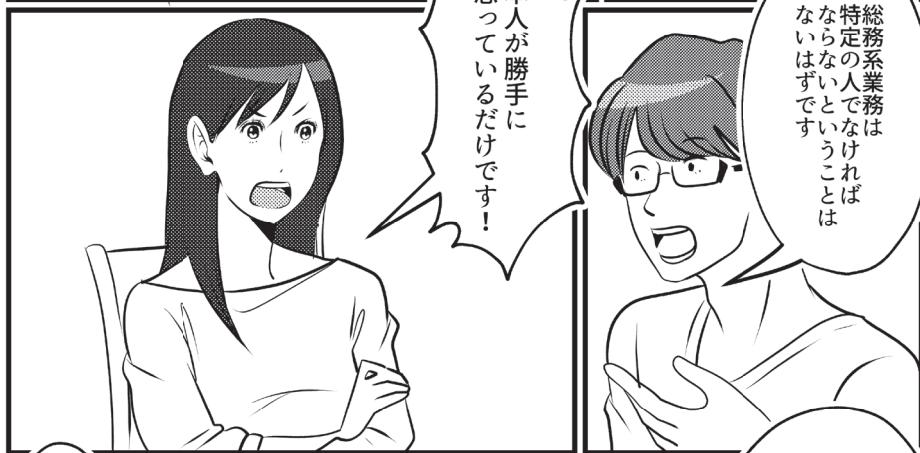
数日後



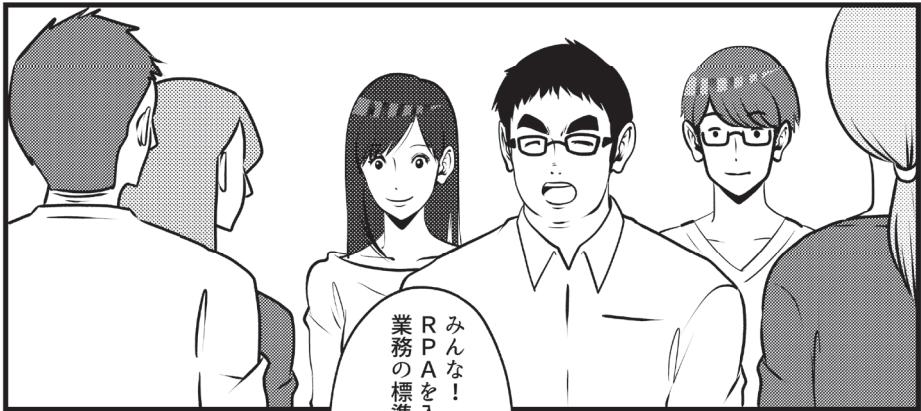












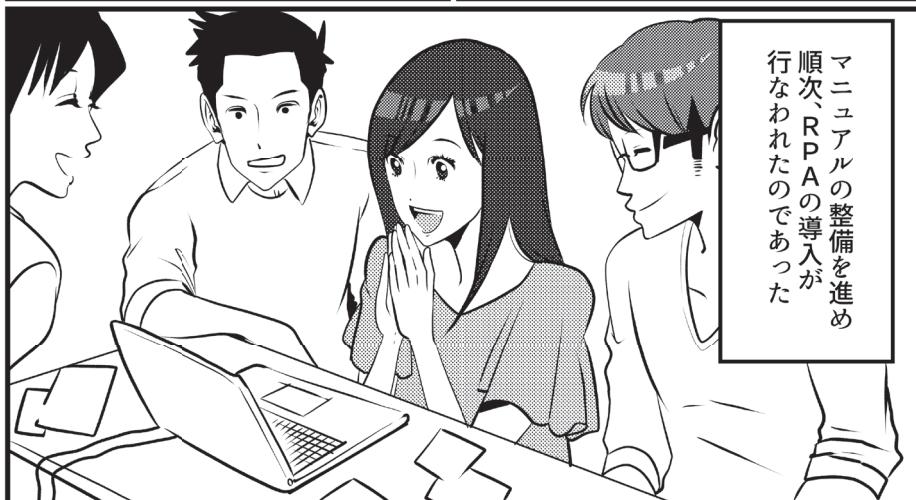
みんな!  
RPAを入れるために  
業務の標準化をするぞ!

今までのやり方に  
拘るのもわかるが  
それじゃ  
なにも  
変わらん!

現に仕事を抱えすぎて  
プライベートを  
犠牲にしているやつが  
たくさんいる!

一方で採用自体も  
厳しくなって  
いるのが現実だ!





## その結果…



今までやっていた無駄な仕事を発見！



定型的な仕事はロボットに任せ  
残業時間を大きく削減！



ロボットの正確な作業による  
ストレス軽減！

社内環境は  
大きく改善し  
仕事が効率的に  
行われるようにな





## RPAの導入状況と今後の見通し

最近、国内のRPA普及率が、急速に伸びています。MM総研の2019年1月時点では32%。約半年で10ポイントの増加となっています。この調査によると、RPAの満足度は59%と高く、RPA導入企業の79%が更なる利用拡大を志向しています。MM総研では、業務負担の軽減や人手不足への対応、残業時間の削減などの課題の解決にRPAが有効であることが認知され始めたことが、導入率の拡大につながっているとしています。RPAは、少し前までは、大手企業や地方自治体が利用の中心でしたが、これからは中小法人についても、急速に普及していくことになるでしょう。

現段階では中小法人のRPAについての認知度は、そんなに高くはありません。しかし、RPAは、中小法人にこそ活用されるべきテクノロジーです。なぜかというと、今後の就労人口の減少によって中小法人は、人材獲得がより深刻となる中、RPAはこの問題の解決策となるからです。さらに、中小法人は、一般的に大規模で高額なシステム導入を行うことは難しいため、RPAはコスト面からも歓迎されるはずです。

## RPA導入には、一定の覚悟が必要

RPAは、中小法人にとって、有効なツールですが、その導入は、そう簡単



ではありません。RPAの導入を行うと発生しがちなのが、社内の反対です。全社一丸となつて導入に向けた活動を行えるようにするためには、社内の関係者を巻き込む努力が必要となります。

良くある例として、現場が、RPA導入によつて自分の仕事がなくなつてしまふのではないかといふ不安や、自分の役割の変化に対する不安から、RPA導入に反対し、協力しないケースが見られます。また、今までの仕事のやり方を変えたくない、RPA導入に充てる時間がいなども反対の理由としてはよくあります。こうなつてしまふと、現場の協力が得られず、いつまでたつてもプロジェクトが進捗しないこととなります。

RPA導入は、業務の見直しや標準化、業務のシステム化、社内への説明・説得が必ず必要となるため、導入には苦労が伴います。その負担を乗り越えてでも、「人手不足対応」「残業を無くす」「仕事の属人化を無くす」「働きやすい職場を作る」などの目的を達成させる強い意志が必要になります。

特に経営者や管理職は、現場スタッフに対して、RPAによつて自動化した後の組織や業務・役割分担などに關して丁寧に説明し、RPA導入に対しても積極的に協力してくれるよう納得感のある進め方をする必要があります。一方的にRPAの導入を決定して現場に丸投げしても、効果を上げることは難しいと思われます。



## RPAの導入

RPAの導入は、次の手順で行われます。

### (1) 対象業務の選定

RPA導入にふさわしい業務の選定を行います。対象業務について、社員にアンケートを取るなどして選定するといいでしょう。一般的には、次の業務がRPA導入に適していると言われています。

- ・ 反復的に行う定型業務
- ・ 多くの時間を要している業務
- ・ 業務のルールが決まっている業務
- ・ 業務手順が複雑でない業務
- ・ システム環境が変化しない業務
- ・ 繁閑の差が大きい業務

## (2) 対象業務のプロセスや業務量の可視化

RPAの対象とする業務範囲を決定するために、現行業務の洗い出しをします。業務フローや工数、どのソフトウェアを利用しているかが明確にわかるよう可視化します。

各業務の工数や件数を把握しておくと、導入効果の予測や、導入後の効果検証にも役立つことができます。また、RPA対象業務を選定する前に、業務プロセスの見直しを行うと、さらに業務が効率化します。

## (3) RPA実行プログラムの開発

RPAの対象とする業務範囲を決定後、効果が大きく見込めるものをいくつか選定し、RPAツールを使ってRPA実行プログラム開発を行います。開発の方法としては、社内開発の他、外部に依頼する方法もあります。

## (4) RPAの動作テスト・検証

RPA実行プログラムの開発後は、エラーや誤動作を起こさないかなどの動作テストや検証を行います。意図した通りの動作をロボットが実行し、決められた手順通りに進むか確認します。







どうしましょう

あそこまで激しく  
反対されると…

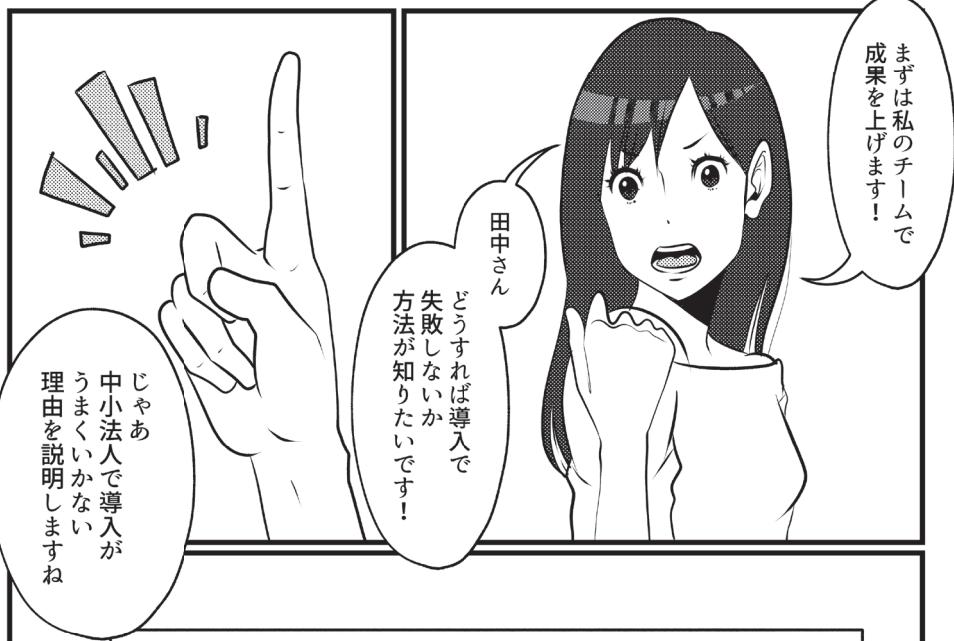
決まつたやり方を  
変えたくないという人は  
多いです…

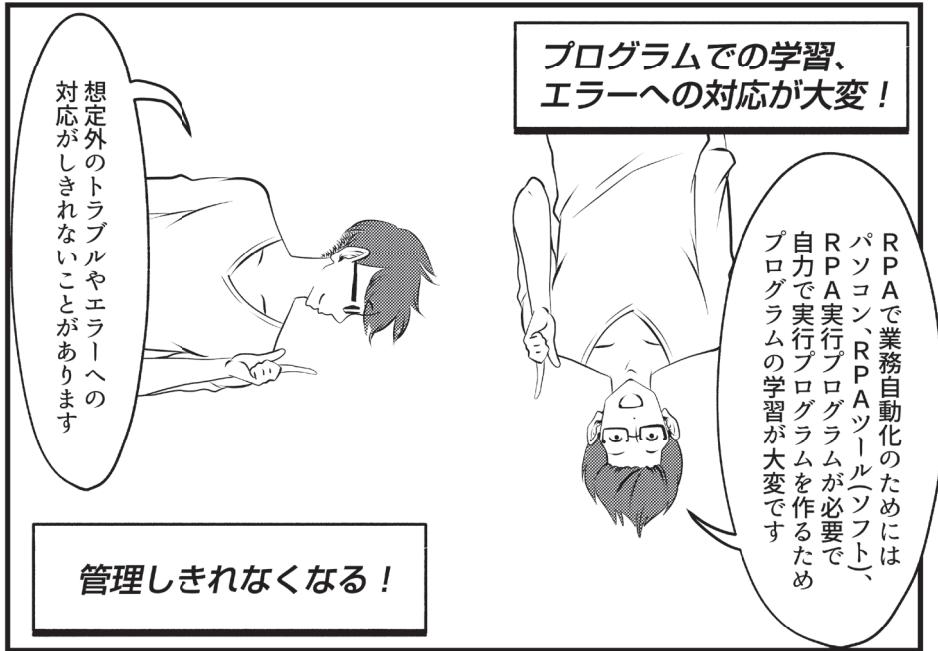
やり方を標準化できず  
導入が進まないのも  
珍しくありません

トップダウンで  
強制すると言う方法も  
あります

これ以上揉めないように  
少しづつ始めて  
成功事例を作り  
社内で横展開してみては  
どうでしょう？

そうだな  
どう思いますか田中さん





管理しきれなくなる！





経理サポート会計事務所により  
導入はスムーズに始まった





それから数ヶ月後

うちもホワイトになつたなう  
これも全部佐藤さんの  
おかげだな！

みんなが楽しく仕事できて  
よかったです

でもRPAが導入されて  
人間にしかできない仕事を  
やらなきゃいけないな！

そうですね!!

RPAのおかげで空いた時間に  
自分にしかできないことをやることができる…  
皆さんもぜひ考えてみてください!!

## 中小法人がRPA導入に失敗する理由

RPA導入に失敗する多くの理由は、次の3つです。特に中小法人にとつては、これが導入のネックになります。

### (1) 業務の標準化が必要

RPAによる業務の自動化には、業務の標準化が必要です。業務の標準化とは、最適な業務手順を組織的に決め、その業務手順を徹底させることをいいます。業務の標準化によって、業務のルール統一、業務ステップの明確化ができ、自動化に取り組めるようになります。

なぜなら、RPAは、自分で考えることができず、予め指示をした通りにそのまま動くからです。RPAは、業務ステップを順にインプットすることにより動く仕組みになっています。そのため、自己流で仕事をしており、業務が標準化されていない状況では、RPAを導入することは不可能です。

ところが、多くの中小法人は、業務マニュアルなどはなく、引継ぎが発生する際も口伝で業務の内容が伝えられることが多いのが現状です。また、一人の担当者だけが特定の業務を行っていることも少なくなく、業務の属人化も多く見られます。それに加えて、中小法人は、業務の見直し、標準化、システム化を推進できる人は、ほとんどいないというのが現状ではないでしょうか。



## (2) RPA学習

多くの場合、RPAの導入は、導入企業においてRPA実行プログラムを作ることが前提となっています。

RPAソフトは、基本的にいろんな機能ごとのボックスがあり、それを組み合わせることによって1つの業務の自動化をするという仕組みになります。一見、簡単そうに思えますが、機能の中には関数を使用するなど、プログラミング知識がない人にはかなり厳しい内容になります。

特に中小法人では、一人一人の現場スタッフが、多くの役割を持っていることが多く、業務に余裕がありません。そのような中、日常業務に加えて、RPAの導入のために業務の標準化やプログラム学習を行うことは、重い業務負担であり、現実的ではありません。これが、中小法人において、RPA導入が進まない大きな原因だといえます。

## (3) メンテナンス・管理

RPAは、不具合を起こしやすいツールです。それは、RPAが予め指示をした通りにまったくそのまま動くという特性を持つゆえに、RPAが利用するPCやソフトウェアの見た目や仕様がちょっと変わつただけでも動かないということがあります。そうなると、誰がその不具合が起こった時の対応をするのかという問題が出てきます。



また、社内で、RPA 実行プログラムを作れるようになった場合でも、人事異動や退職などで担当者の異動があった場合には、管理できていないロボット（野良ロボット）や意図せず害を及ぼすロボット（悪影響のあるロボット）が出る危険があります。

このような問題に対応することを想定すると、社内システムエンジニアが殆ど在籍していない中小法人には、メンテナンスや管理が大きな課題になります。

### 中小法人のRPA導入の解決策

中小法人は、大手企業や地方公共団体と業務環境が違いすぎますので、同じように考えてもRPA導入は難しいといえます。導入して成果を出すには、外部のコンサルタントを入れる方が良いでしよう。

この外部コンサルタントの役割としては、社内RPAプロジェクトの推進、業務の標準化支援、RPA 実行プログラム作成、メンテナンス・管理の部分です。これらの社内で解決しづらい人的リソースを外部が担うことによって、格段に成功率を上げることが可能になります。

## 小さく始めて横展開

大規模な業務をRPA化しようとした場合、十分な準備が必要となり、か



なりの時間と費用が必要になることがあります。

そうなると、経営陣は、まだ、進まないのかという話をし始め、現場スタッフは、協力しているのに、いつ成果が出るのかと言い出し、プロジェクト全体が停滞してしまうということが見られます。

そのため、大規模な業務に関して一気にRPAを導入しようとするのではなく、小規模で導入が簡単な業務からRPAの導入を始めるのが良いでしょう。いきなり大きな成果を出そうとするよりも、小さくても目に見える成果をコンスタントに出していく方が、経営陣にも現場スタッフにも、業務改善の見通しを示すことができます。

特に3分～5分程度で終わる作業については、すぐにRPA実行プログラムを作成でき、テストができるため、失敗がほとんどなくなります。また、現場スタッフの側も、今までの仕事の流れを変えなくとも良いため、大きな業務負担がなく、比較的簡単にRPA導入が可能です。

小さな成功を積み重ねて、周囲から何故、あの部署は業務効率が良いのかと興味を持たれ、横展開することにより、RPAを全社展開するのが望ましいといえるでしょう。



# 導入事例1 ECサイト Japanfunbox

Questionnaire Click [HERE](#)  
Until the next shipping date **24.10.56.32**

Japanfunbox.com  
delivered 2,000 boxes worldwide  
with free shipping since 2012

Subscribe ▾ What's inside Affiliate program Blog ▾ FAQ Login



**Get fun and crazy !**

Free worldwide shipping  
Candy box from Tokyo

[SUBSCRIBE](#)

**Enjoy once a month!**  
Delivery of carefully selected Japanese sweets every month!

**Select your favorite!**  
Theme, size and plan.  
There are various boxes according to purpose and taste

  
**BABY BOX**  
\$17.98

  
**PRIME BOX**  
\$35.98

  
**FAMILY BOX**  
\$48.98

海外の消費者向けに、日本の色々なお菓子のセットを、販売しているECサイト

## お悩み

- ECサイトの注文情報を、Google SpreadSheetsに貼り付ける単純作業から、従業員を開放したい。

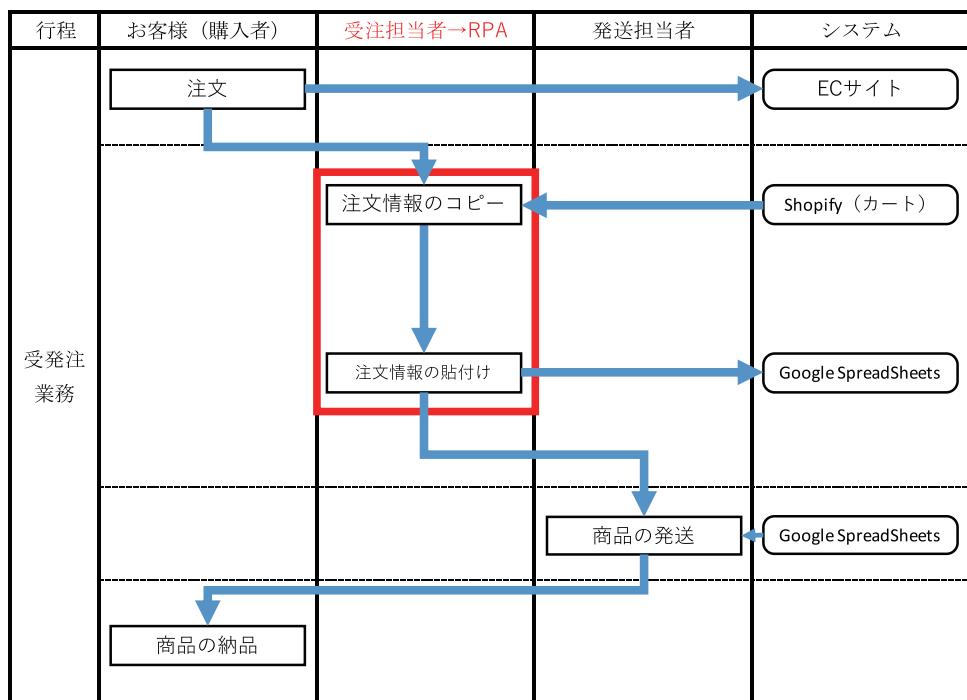
## RPA導入時の進め方

Step	進め方
1	<b>RPAを導入する業務を決定</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・PCを使って長時間作業する仕事をピックアップ</li><li>・毎月発生する納期が短く、作業負荷が高い仕事をピックアップ</li></ul>
2	<b>業務分析</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ピックアップした現状業務について、ヒアリングを行い、RPAの導入効果が高いか判断する</li></ul>
3	<b>業務フローの作成</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・現状（Before）の業務フローを作成する</li><li>・将来（After）の業務フローを作成する</li></ul>
4	<b>シナリオ作成・テスト稼働</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・将来の業務フローをもとに、RPAのシナリオ（プログラム）を作成する</li><li>・テスト環境で、お客様の立ち合いのもと、動作確認を行い、シナリオ修正作業を繰り返し、完成させる</li></ul>
5	<b>マニュアル作成</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・完成したシナリオがどのように動いているか、マニュアルを作成し、RPAが止まった際に手動対応できるようにする</li></ul>
6	<b>本稼働（業務へのRPA適用）</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・実際の業務について、RPAを利用して、業務を行う。</li></ul>
7	<b>導入効果の検証</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・RPA導入前と後で、作業時間がどのくらい短縮したか、検証する</li><li>・RPA導入前に、期待した効果が得られたか、検証する</li></ul>

## Step 3 業務フローの作成

### 業務フロー 受注情報の転記作業

担当者を、受注担当者から、RPA に変更



## Step 7 導入効果の検証

### 実証結果

#### RPAを適用した業務

1. ECサイト（<https://japanfunbox.com/>）の受注情報（ショッピングカート）を、GoogleSpreadSheetsへ転記する業務

#### RPAの活用効果

##### Before

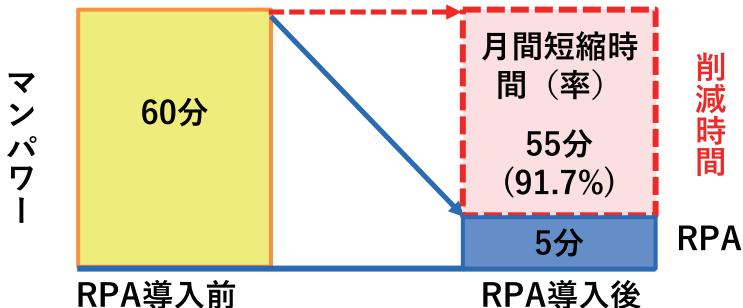
- 従業員が、1時間かけて、コピペの作業を実施

##### After

- 従業員がRPAのボタンを押す
- RPAが、5分で、コピペの作業を実施

1. 単純作業だが、商品の発送作業をするために、発送予定日までに、準備作業として、受注情報の転記作業をする必要がありました。
2. RPAを利用することで、従業員は、受注情報の転記作業を行う必要がなくなりました。
3. 従業員は、削減した時間を発送業務に向けることができるようになりました。

## 【効果】



## お客様の声

### RPAを利用しようと考えた背景は？

- ・時間的な問題よりも、行っている作業自体に付加価値がないため、スタッフのモチベーションが下がりがちで、どうにかしたいと考えていました。

### 次に、RPAを利用したいと思う業務は？

- ・商品の販売実績をもとに、集計・分析作業を定期的に行っていているのですが、集計・分析方法がある程度、パターン化されているので、集計・分析作業のパターン化されている部分を、RPAで行っていきたいです。

### RPA導入後、不安に感じていることは？

- ・以前、色々なWEBサイトからある特定のデータを、自動で収集するスクリプトを、開発して頂いたことがありました。WEBサイトのデザインが変更されると、自動で収集できなくなり、利用できなくなったことがあったため、メンテナンスに不安を感じていました。

今回は、納品後も、リモートサポートで対応して頂くので、不安が解消できました。

# 導入事例 2 社会福祉法人 横浜市社会事業協会



社会福祉法人 横浜市社会事業協会

サイトマップ

ウェブアクセシビリティ

045-392-9405

平日の9時00分から17時00分まで

## 誰もが住みやすい社会の創造

地域の人々に共感と信頼の得られる社会福祉事業を行うことにより、  
地域の人々の安心した暮らしの実現を支援します。



### 法人概要

法人名	社会福祉法人横浜市社会事業協会
設立	1981年3月
代表者	佐々木 寛志
従業員数	500名
事業内容	障害者支援施設、地域ケアプラザ、生活支援センター、生活保護施設など福祉施設を運営しています。
事業所所在地	〒245-0013 横浜市泉区中田東3-15-2 中田町センタービル202
事務局TEL	045-392-9405
事務局FAX	045-438-8013

## お悩み

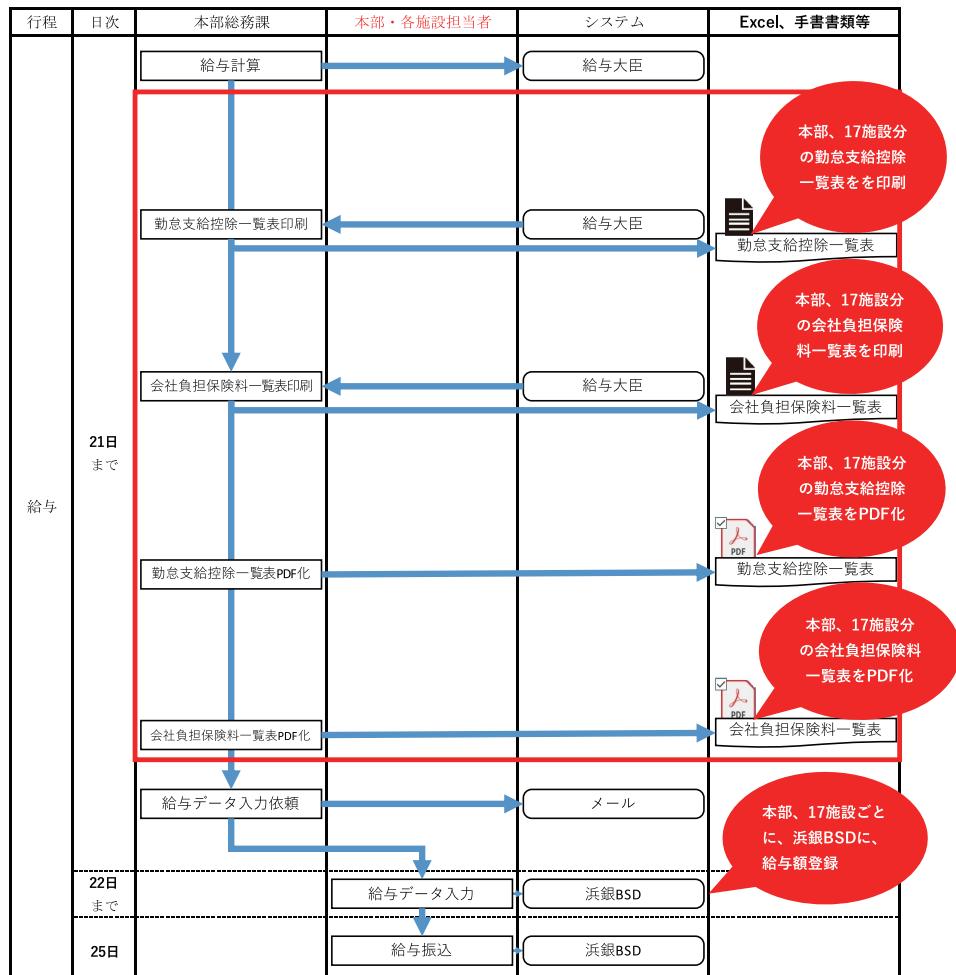
- ・ 総務課の給与計算後の印刷などの処理に、非常に時間がかかるており、他の作業が後まわしになってしまいます。

## RPA導入時の進め方

Step	進め方
1	<p>RPAを導入する業務をピックアップ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・PCを使って長時間作業する仕事をピックアップ</li><li>・毎月発生する納期が短く、作業負荷が高い仕事をピックアップ</li></ul>
2	<p>ピックアップした業務を分析、適合度の評価、取捨選択</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ピックアップした現状業務について、ヒアリングを行い、RPAの導入効果が高いか判断する</li></ul>
3	<p>業務フローの作成</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・現状（Before）の業務フローを作成する</li><li>・将来（After）の業務フローを作成する</li></ul>
4	<p>シナリオ作成・テスト稼働</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・将来の業務フローをもとに、RPAのシナリオ（プログラム）を作成する</li><li>・テスト環境で、お客様の立ち合いのもと、動作確認を行い、シナリオ修正作業を繰り返し、完成させる</li></ul>
5	<p>マニュアル作成</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・完成したシナリオがどのように動いているか、マニュアルを作成し、RPAが止まった際に手動対応できるようにする</li></ul>
6	<p>本稼働（業務へのRPA適用）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実際の業務について、RPAを利用して、業務を行う。</li></ul>
7	<p>導入効果の検証</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・RPA導入前と後で、作業時間がどのくらい短縮したか、検証する</li><li>・RPA導入前に、期待した効果が得られたか、検証する</li></ul>

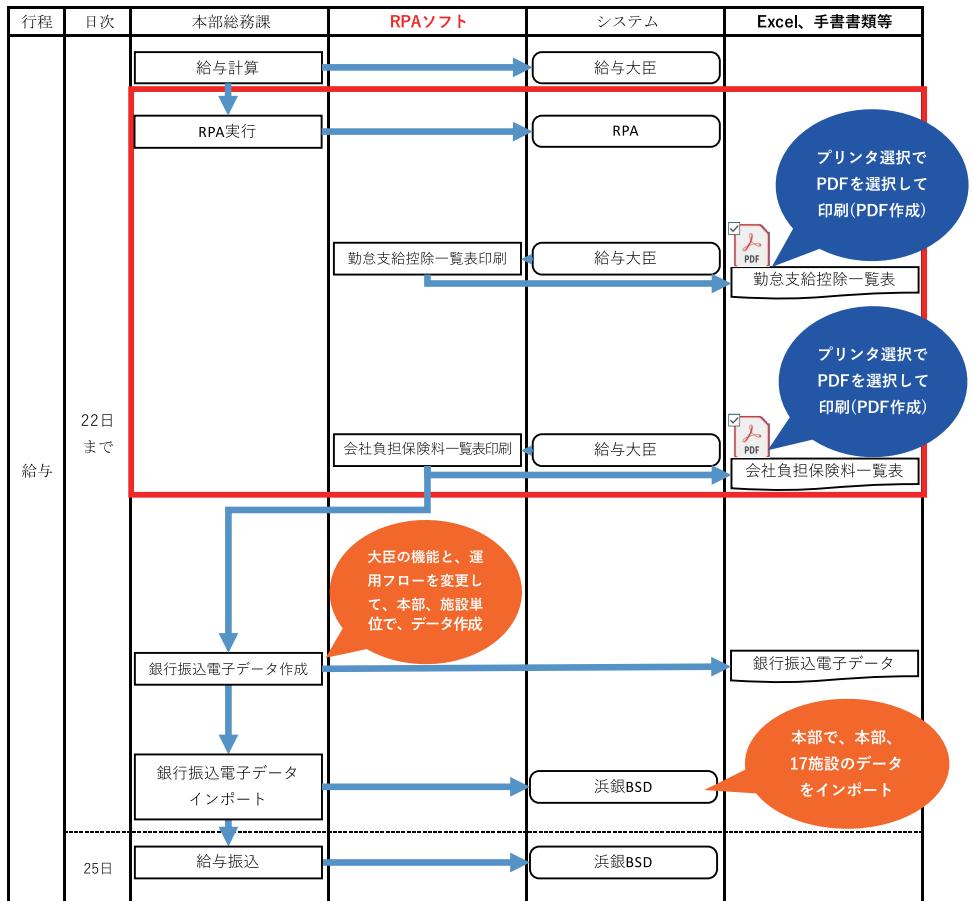
## Step 3 業務フローの作成

### 業務フロー Before : 業務 1、2 のPDF化



## Step 3 業務フローの作成

### 業務フロー After：業務1、2のPDF化



## Step 7 導入効果の検証

### 実証結果

#### RPAを適用した業務

1. 紹介大臣から、部門別の勤怠支給控除一案表のPDF化（19部門）
2. 紹介大臣から、部門別の会社負担保険料一覧表のPDF化（19部門）
3. 紹介大臣から、部門別雇用形態別に、紹介明細書の印刷（81分類 500名）

#### RPA活用の効果

##### 1. 処理時間の軽減

- |               |        |     |
|---------------|--------|-----|
| 1. 勤怠支給控除一覧表  | 40分 →  | 5分  |
| 2. 会社負担保険料一覧表 | 40分 →  | 5分  |
| 3. 紹介明細書の印刷   | 120分 → | 20分 |

##### 2. 正確性の向上

予めルールに基づいた処理手順をRPAで自動化することで、誤処理や、ヒューマンエラーを未然に防止

##### 3. 自律的な業務改善

業務1を実施した結果、担当者自身が、業務を改めて見つめなおす契機になり、自動化すると時間が削減できそうな業務2、3のピックアップを行い、RPA化を実施

## Step 7 導入効果の検証

### 実証結果 業務 1、2 のPDF化

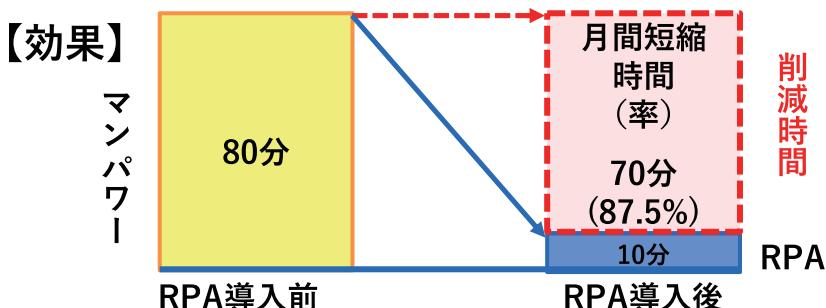
#### Before

- 職員が、19部門の勤怠支給控除一覧表を1部門ごとに印刷
- 職員が、印刷した勤怠支給控除一覧表を複合機にてPDF化
- 職員が、PDFファイル名を修正

#### After

- 職員が、RPAの開始ボタンを押す
  - PDFファイルを、ファイルサーバに移動
- ※PDFが完成（名前もルール通りに付与）

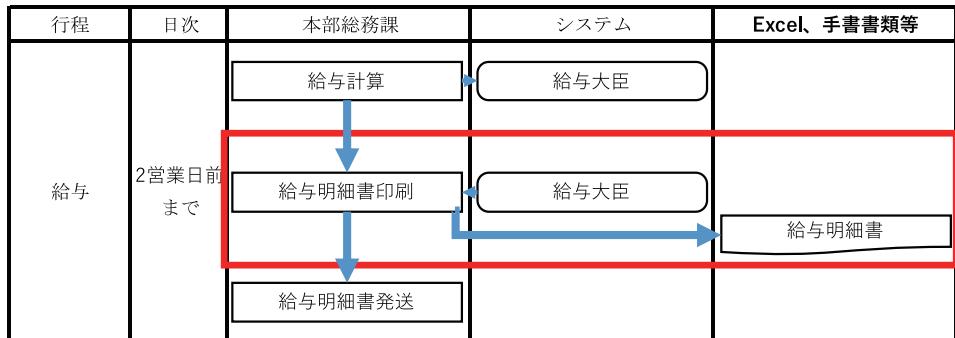
1. 単純作業だが、月次報告資料の基礎情報にあたるため、給与計算後にすぐPDF化する必要がありました。
2. RPAを活用することで、従業員は、単純作業をする必要がなくなりました。



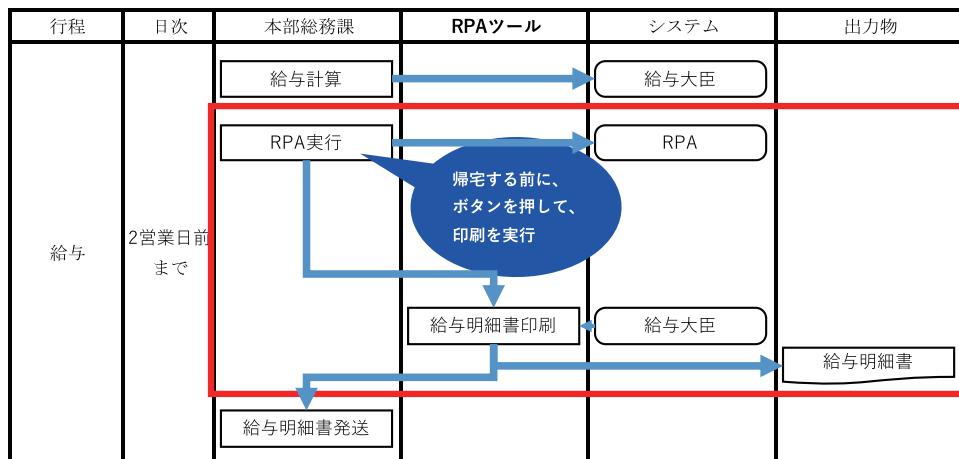
## Step 3 業務フローの作成

### 業務フロー 紙と電子の併用

#### Before



#### After



## Step 7 導入効果の検証

### 実証結果 給与明細書印刷

#### Before

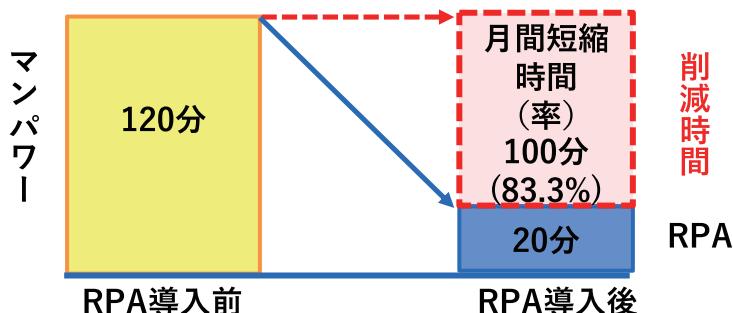
- 職員が、82分類(部署と雇用形態)ごとに、給与明細を印刷
- 給与明細を、各拠点に郵送

#### After

- 職員が、RPAのボタンを押す
- RPAが、82分類(部署と雇用形態)ごとに、給与明細を印刷
- 職員が、給与明細を、各拠点に郵送

1. 複合機を占有できないため、他の利用者がいないときを見計らって、印刷を実施する必要がありました。
2. RPAを活用することで、従業員は、単純作業をする必要がなくなりました。
3. 作業時間が短くなったため、他の利用者を気にせずに、印刷することができるようになりました。

#### 【効果】



## お客様の声

RPAを利用しようと考えた背景は？

- ・RPAのデモを拝見して、総務課の作業時間を削減できることがありそうだと思い、RPAを利用しようと考えました。

次に、RPAを適用したいと思う業務は？

- ・社会福祉法人は、決算時に、法律に基づき、法人、事業、拠点単位で、色々な帳票を出力しなければならないため、出力作業が大変なので、この作業をRPAで自動化したいと考えています。

RPA利用後、不安に感じていることは？

- ・RPAロボットが止まってしまった際に、自分達で、修正することが難しいので、止まってしまったらどうしようかと不安を感じていました。

今回の導入では、止まった際に、手動で実施するマニュアルや、リモートサポートがあるので、不安が解消されました。