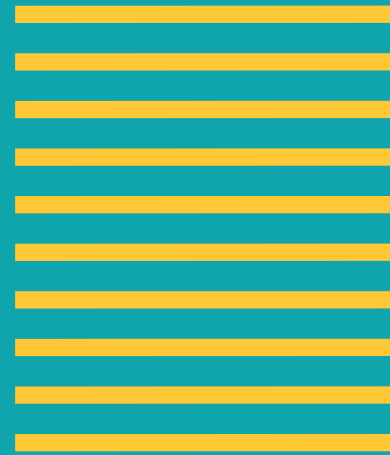




銀行業務：ローコード アプローチで 柔軟に成功を実現



アップグレードを 必要とする銀行業務

世界中の銀行が、長期的な信頼を得て成長し成功するため、カスタマイズされた業界最高レベルのサービスの提供に注力しています。ただし、時代遅れのレガシーシステム、サイロ化したチーム、不十分なデータ品質管理に悩む銀行は、顧客やクライアントの期待に応えることができていません。特に商業銀行では、多くのシステムが存在し、それらが互いに連携していないため、個別のアップグレードが必要な状況に陥っています。

銀行業務の主な課題：

- 新しいリモートの分散型ワークフォースに適応すること
- 瞬時に仕事の優先順位を変更し、所定の時間に配分すること
- 顧客やクライアント固有のニーズに基づいて、適切なソリューションやチャネルを用意すること



結果

多くの銀行では、ローン申請の処理や、クライアントや顧客の固有のニーズに対応するカスタマイズされたサービスやプログラムを推奨できるようにするなど、標準的なサービスをタイムリーに提供することに苦労しています。商業銀行では、いわゆるホワイトグローブサービス（上質のサービス）を提供し続けることが難しくなっています。リテール銀行では、顧客のライフサイクルに合わせて各種業務を効率的につなぎ合わせていくことが求められますが、新しい要望が出るたびにIT部門を煩わせるのは避けたいと考えています。結果的に、銀行の業務部門では、時間的制約のあるビジネスのニーズの対応に苦心しています。

銀行は、これらの課題を克服し、顧客やクライアントとの長期的な関係を構築するために、ローコードソリューションを活用して、分散したチームの支援につながる最新の堅牢かつ戦略的な業務運営を導入し、変動する市場環境に適応し、変化する需要に基づいて業務やリソースをシームレスに再配分できるようにする必要があります

費用対効果が高く、アジリティの高いサービスバックボーンの導入に成功している銀行には、いくつかの共通点があります。

- 1.顧客やクライアントを中心にプロセスを設計し、証拠管理機能を組み込んで、プロセスにデータを取り込んでいる。
- 2.モジュール型のユニバーサルコンポーネントから、再利用と標準化を推進するシンプルかつ最先端のプロセスを構築している。また、継続的な改善を目指すカルチャーがそれを支えている。
- 3.強力なリーダーシップとスポンサーシップにより、高いパフォーマンスを発揮する業務チームが存在する。

変革、自動化、成功へ至る道

最先端のシステムを導入し、顧客中心のサービスを提供してグローバルリーダーを目指す銀行には、革新的なソリューションやオプションが用意されています。これらのソリューションにより、銀行はセンターアウト方式で、内側から効率的かつ効果的にビジネスを変革できます。クライアントの期待に応え、内部プロセスを迅速に進めるためには、以下のことが必要です。

アジャイルな銀行業務を最適化する

適切に管理され、最適化された業務運営は、どの銀行においても、長期にわたって競争優位性の強力な源泉となり得ます。ただし、それは、未来型でアジリティの高いワークフォースを提供する一連の機能やテクノロジーの上に構築される必要があります。また、商品やチャンネルに限定されず、強力な業務手順を通して、顧客やクライアントに優れた成果を提供することに焦点を当てたものでなければなりません。商業銀行は、リレーションシップマネジャーが扱う多数の例外的なデータを管理できる、連携性の高いシステムを早急に導入する必要があります。一方、リテール銀行には、競争の激しい市場で顧客にいち早くオファーを出し、常にタイミング良くサービスを提供するような迅速な対応能力が必要です。

強力でアジリティの高い業務運営により、銀行は優れた顧客体験を提供できます。これにより、ビジネスの成長を実現してさらにアジリティを高め、組織を拡大することができます。さらに、従業員が分散している状況でも、チームの共同作業や作業の再配分が、より柔軟に行えるようになります。

銀行の分散型アジャイル業務を成功に導く 4つの主要原則:

1. プロセスを明確に定義し、標準化して拡張する。
2. プロセスの次の段階は何か、ケースのクローズに何が必要かをリアルタイムに把握する。
3. 大規模で複雑なプロセスを、よりシンプルなステップに分解して管理する。
4. 起こりうる問題を予測し、顧客やクライアントが意識する前に解決することで、満足度を改善する。

未来の成長の自動化

銀行業界に共通する傾向として、ビジネスプロセスが旧式のレガシーシステムに縛られているという点が挙げられます。レガシーシステムがすべての銀行機能に深く関係しているため、変更やアップグレードが困難な場合が多いのです。何から始めますか。どのような選択肢がありますか。どのような方法がうまく行きますか。努力に見合う成果が期待できますか。答えは「はい」です。オートメーションは未来であり、未来はここにあります。銀行が成功し、顧客や取引先とともに成長するためには、ビジネス全体への自動化の導入が必要です。

ローコード開発とは

ローコード方式で開発するアプローチにより、商業銀行はシステム間でデータを自動的に比較できるようになります。また、競争の激しい市場で顧客にいち早くオファーを提供し、常にタイミング良くサービスを提供することが可能になります。

業務ワークフローでは（レガシーツールで構築された）マニュアルプロセスが障害となります。旧式のプロセスに関連するコストは、不必要で無駄なコストです。自動化によって、プロセスの進行や成果物の提出を遅らせる面倒な作業をしなくて済むようになります。例えば、ローン申請書を従業員が一つ一つ審査するのは、非常に面倒で時間がかかります。銀行では、申請書を回収し、審査し、融資を承認する手順が必要です。さらに、申請者が書類に正しく記入しなかった場合、申請者に連絡して修正を依頼することにも時間がかかります。銀行業務において、紙の書類による管理は無駄な作業です。なぜなら、申請書の受理、記載事項の確認はすべて簡単に自動化できるからです。



ワークフォースのアジリティ

アジリティが高く、効率的なワークフォースは、真に顧客中心の銀行業務を実現する鍵となります。銀行のワークフォースが効率的でない場合、チームが分かれ、サイロ化するため、管理が難しくなります。そして顧客やクライアント、市場のニーズが変化した時に、方向転換や調整を行うことができなくなります。内部的な競争や業界内の競争に終始している限り、組織の存続は難しいでしょう。

ローコード型のアジリティの高いアプローチを採用することにより、銀行はいつでも最も重要な仕事を優先することができます。いつでも時間通りにサービスを提供できるようになります。顧客やクライアントは、内部的なプロセスに振り回されることを望んでいません。アジリティの高いアプローチにより、ニーズに合わせて設計されたエンドツーエンドのサービスレベルアグリーメントを構築できます。

その結果、銀行内のすべての部門でサイロ化を解消し、高い連携関係を築くことができます。また、シチズンデベロッパーが、進化するビジネスニーズに合わせてシステムを機敏に調整できるようになります。これらの変化により、一貫性のあるメッセージ、迅速なサービス、長期的に高い品質の業務が実現します。

デジタルギャップの解消

組織の部門ごとに異なるツールを使用しているとしたら、それは大きな問題です。特に、システム間が連携していない場合はさらに状況は深刻です。今こそ、デジタルギャップを解消しましょう。一人のスタッフが複数のツールに接続し、調整しようとする苦勞をなくしましょう。顧客やクライアントは、異なるシステムや部門の中で要望がたらいまわしにされることは望んでいません。このような状態では、銀行内のチームが手順を進めるたびに摩擦が生じ、結果的にクライアントや顧客の待ち時間が長くなってしまいます。また、要望や情報が、異なるシステムのギャップを越えて次のステップに適切に転送される保証はどこにもありません。

このようなデジタルギャップを解消するには、標準化された業務フレームワークを活用し、再利用できるコンポーネントを設計する必要があります。単一のユースケースを念頭に置いている個別に開発され連携のないソリューションでは、メインフレームや個別のデータベースから情報を抽出したとしても、ギャップは解消されません。ギャップを解消することにより、部門間ですべてのプロセスが途切れることなくスムーズに進み、クライアントや顧客が求めるシームレスな体験を実現できます。



業務リスクの低減

現在、これまで以上に、銀行の業務リスクのプロファイルを効果的に管理することの重要性が高まっています。プロセス内でスタッフが行う高コストの管理や、過去にさかのぼって行う品質チェックは、発生した問題を浮き彫りにするには有効ですが、問題の発生自体を防ぐことはできません。

銀行業務の自動化および高度化を進めるうえで重要なのは、銀行のポリシーに基づくコンプライアンスの自動化です。

コンプライアンスの自動化を実現するために必要な機能：

- ・ 証拠の管理をワークフローに直接組み込み、プロセスの重要チェックポイントを回避できないようにする。
- ・ ケースごとに誰がどのような行動をとったかを完全に記録する監査ログを用意することで、法的規制やポリシー遵守を確保する。
- ・ 定義済みのビジネス条件に基づいてワークフロー内の品質チェックを自動化し、問題を早期に発見して対処することにより、顧客やクライアントに影響が及ばないようにする。

顧客体験の改善

銀行の機能やサービスはすべて、顧客やクライアントとともに行うものです。そのため、銀行は一旦冷静になって、顧客一人ひとりのニーズをどれだけ理解しているか、顧客の体験を改善するために何ができるかを検討することが重要です。商業銀行のホワイトグローブサービスでは、セルフサービス方式、または顧客情報を含む一元化リポジトリを活用した方法で、すばやく要望に合わせた対応をする必要があります。リテール銀行には、顧客がどのようなチャネルを選択したとしても、豊富な情報を提供し、直感的かつ応答性の高い体験で顧客満足度を向上させることが求められています。

顧客やクライアントは常に成長し、変化しています。銀行はあらゆる面から支援しなくてはなりません。

顧客体験を改善する3つの方法：

1. あらゆる形式、あらゆるチャネルから申請書や添付書類を受け付ける。同時に、ステータスに変化があれば進捗状況を通知する。
2. リアルタイム予測を活用して、差別化されたプロセスをコンテキストで最適化し、適応型学習で改善し、進化させる。
3. 自然言語処理を活用し、プロセスのメールやドキュメントに含まれる非構造化データの管理を自動化する。

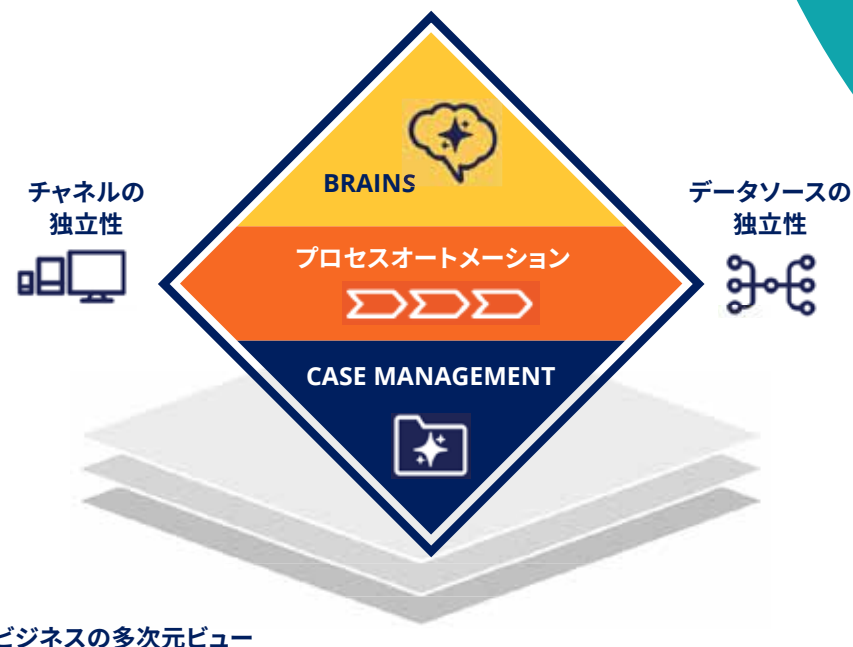
顧客体験の成功により、銀行はクライアントとともに成長し、長期的な信頼とロイヤルティを確立できます。常に顧客やクライアントを優先します。顧客中心のアプローチは、常に高いアジリティを保つ、変化に対応した機能です。

ローコード開発による 銀行業務の改善

私たちは銀行業務をすばやく簡単に行うための支援をしています。Pega Process Fabric®やプロセスAIなどの高度な機能を搭載したローコード型インテリジェントオートメーションは、顧客やクライアントのジャーニーと成果にテクノロジーを展開する、スケーラブルなプラットフォームで動作します。また、分散したアジリティの高いワークフォースを機能させ、真のオペレーショナルエクセレンスを実現します。

Center-outアプローチによる 顧客中心の業務

PegaのCenter-out™アプローチにより、銀行はカスタマーファーストで対応できるようになります。このビジネスアーキテクチャに対するアプローチを採用することで、テクノロジーやサービスをすばやく大規模に構築できるようになります。Center-outアーキテクチャでは、インテリジェンスが一元化され、AIとビジネスロジックをすべてのチャンネルで活用できます。この一元化されたソースからの顧客やクライアント情報を、リアルタイムで利用できるようにすることで、すべてのクライアント向け通信を接続し、フロントエンドシステムとバックエンドシステムを接続して、重要な情報を簡単かつ効率的に表示できます。



Microjourneyで複雑なプロセスを解消

大規模で複雑なプロセスを、よりシンプルなステップに分解します。Pegaの事前構築済みのMicrojourneys®は、導入先のニーズに合わせて調整でき、すばやく実装して価値を実現できます。複雑なローン組成プロセスや、高い精度が求められるケース処理のニーズについて考えてみましょう。Pegaを活用することで、Microjourneyのステップとデータを個別に管理できるため、市場ニーズに合わせてすばやく調整でき、依存関係の調整を待つ必要もありません。

Process Fabricとユニバーサルケースで業務を自動化

Pega Process Fabricとローコード型ユニバーサルケースの組み合わせは、銀行業務の自動化に不可欠なものです。強力なサービスバックボーンが必要とする2つの重要な要素：

1.ユニバーサルケース:共通のケースマネジメントのパターンと一連の機能により、スタッフによる一貫性の高い作業が求められる銀行業務プロセスを効率化できます。また、ローコードを用いることで、再利用が促進されるだけでなく、導入期間を短縮することができます。

2.銀行業務のオーケストレーション:共通の窓口で顧客やクライアントの要望を受け付け、完了までのプロセスをエンドツーエンドで管理します。セルフサービス方式、スタッフが支援する方式、ストレートスルー処理、スタッフによる手作業のいずれでも管理できます。Process Fabricを活用して、作業リストを統合し、業務のオーケストレーションを実行しましょう。



ローコード型の統合プラットフォーム で導入を拡大

Pegaでは、ユニバーサルケースフレームワークの活用により、顧客やクライアントが一貫性の高い標準的なプロセスのアプローチを簡単に利用できるようにしています。これは低コスト、ローコード方式のすばやく導入できる手法です。ほとんどの標準的な業務プロセスフローに合わせた設定が可能です。

さらに、Pegaのインテリジェントオートメーション機能を活用することで、プロセスを簡素化し、必要に応じてスタッフによる作業を自動化できます。メールボット、RPA、Process Fabricなどの機能を活用することで、効率を改善し、透明性を高め、デジタルギャップを解消できます。

このPegaソリューションにより、インテリジェントオートメーション機能が一元化されます。Pega Situational Layer Cake™を導入すると、必要な場合は、異なる事業部門や商品にも対応できます。この標準化されたエンタープライズアプローチを活用することで、銀行は高コストのカスタムシステムの開発やカスタマイズ要求から脱却できます。

アプリケーション間でコンポーネント を再利用

このPegaのビルディングブロックにより、銀行は再利用性とシンプルさを促進するコンポーネント化されたルールセットを構築できます。再利用可能なコンポーネントにより、「一度開発したら、繰り返し使う」というアプローチの基盤ができます。新機能は、必要に応じてルールセット全体に追加できます。このプロセスにより、銀行は複数のアプリケーションをすばやく簡単にメンテナンスしてアップグレードできます。



銀行で自己開発型ローコードファクトリーを構築

「ローコード」がポイントです。この方式により、求めている柔軟性が得られます。必要な場合を除き、システム全体を総入れ替えする必要はありません。必要に応じてプロセスを変更し、反復的な作業を自動化したり、スタッフによる作業を残したりすることができます。Pegaのローコードファクトリーは、技術スタッフ以外の従業員を含め、組織全体のスタッフが、ビジネスのスピードでアプリケーションを開発するのに役立ちます。開発済みのコードを活用することで、開発者でなくてもニーズに対応する新しいワークストリームやアプリケーションを立ち上げ、提供できます。商業銀行のシチズンデベロッパーは、簡単な変更の反映に18か月も待つ必要はありません。また、IT部門は、システム全体に導入されるプロセスの変更を管理しつつ、個別の部門で必要な変更を導入できるような柔軟性を実現することができます。そうすることで、デジタル時代における史上最高レベルのカスタマーサービスを提供できるのです。



導入企業



Virgin Money は、アクセンチュアをPegaの導入パートナーとして選び、クレジットカード、ローン、ビジネスアカウント、貯蓄など、さまざまな商品の口座開設プロセスを変革しています。



ラボバンクは、ローコードのPega Platformを活用して商用融資およびリースをデジタル化し、管理業務を自動化することで、スピード、柔軟性、効率性を高めました。

Pegasystems について PEGA

Pegaは、カスタマーエンゲージメントおよびオペレーショナルエクセレンスを実現するクラウドソフトウェア分野におけるリーダーです。世界で最も認められ、成功を収めている数々の企業や組織が、PegaのAI駆動のソフトウェアを信頼し、ブランド・プロミスを確実に保証しながら、あらゆるチャネルですべての顧客とのインタラクションを最適化しています。Pegaのローコードアプリケーション開発プラットフォームにより、企業は顧客や従業員のニーズに合わせてアプリを迅速に構築および進化させ、世界規模でデジタル変革を推進できます。35年以上にわたり、Pegaは顧客満足度の向上、コストの削減、顧客の生涯価値の向上を実現してきました。

詳細については、当社ウェブサイト pega.com/ja をご覧ください。