



金融サービスに おけるITの未来

金融サービス業界が時代に乗り遅れないようにするには、
新しいスキルと適切なテクノロジーが必要です。



当社の「Future of IT (ITの未来)」調査によると、金融サービス業界のIT担当者は、予算不足、業務量の増加、複雑な規制要件、旧体質の大手金融機関における新テクノロジー導入の遅れなどにより、将来的にデジタルトランスフォーメーションが停滞するリスクを抱えていると判明しました。

圧力の増大

金融業界のITマネージャーやITエグゼクティブは、一層の努力を求められる場面が増えていますが、期待に応えるには予算が不十分です。こうした圧力は、デジタルテクノロジーを駆使して業界破壊をねらう新参のフィンテック企業と、独自のデジタルソリューションを展開する昔からの競合他社の両方から生じています。

金融機関は、テクノロジーにより、顧客との関係改善、リスク管理とデューデリジェンス管理のモダナイゼーション、アジャイルな業務プロセスの採用、データセキュリティの向上、不正行為の削減、仲裁対応の円滑化などを通して、運営方法を変革することが期待されています。しかし、組織をこうした未来に導くためにITリーダーが必要とするのは、新しいスキルです。

その例として、多様なステークホルダーとコラボレーションを図る能力、手頃な価格で適応性の高いデジタルソリューションを導入して業務を効率化するノウハウなどが挙げられます。いずれも、変化し続ける業界規制とデータセキュリティ要件を満たす必要があります。

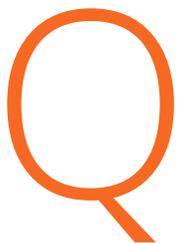


予算の制約

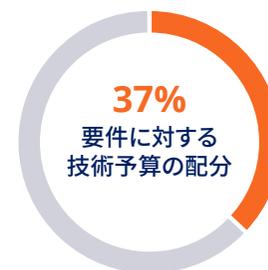
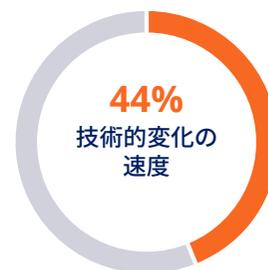
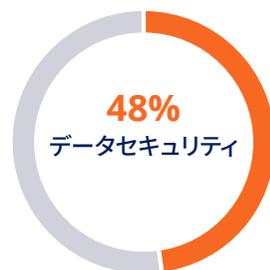
今回の調査では、金融サービス企業の約40%にとって、チームの実際の要件を考えると予算が少ないことが大きな課題であるとわかりました。これについては、金融サービス企業がテクノロジーに多額の予算を投じていることを知る読者からすると、意外な結果だと感じるでしょう。デジタルツールに対する投資額の多さから、自らを「IT企業」だと名乗る銀行もあります。

しかし金融サービス業界では、複雑なレガシーシステムの簡素化や、複数の部門のモダナイゼーションに必要なデジタルソリューションが相当数に上るため、IT担当者は予算が十分だとは考えていないようです。また、金融サービス業界のITリーダーやマネージャーは、複雑なデータ移行プロセスや厳格な規制、データプライバシー規則によって、デジタルトランスフォーメーションが複雑化し、費用がかさむことにも悩まされています。

これまでも、最新技術の導入が遅れたことで、その隙を突いた新手的フィンテック企業が市場シェアを奪取してきました。旧体質の金融サービス企業が予算の圧迫により変革のペースを維持できなければ、将来、さらにそうした事態が悪化する危険性があります。



業務部門における最大の課題は何ですか？



仕事量の増加

競合他社のペースに合わせるというプレッシャーから、金融サービス業界のITリーダーの約70%が仕事量が増加したと回答し、44%が技術的变化の速度が大きな課題だと回答しています。調査対象とした全業界の中で、金融サービス業界のITエグゼクティブ (50%) が、最新テクノロジーへの対応に最も苦慮しています。

金融サービス業界では、新たな規制の導入に伴い、急遽プロジェクトの方向転換を余儀なくされることも多々あります。さらに、顧客や業務上のニーズが変化したことで、新たなプライオリティに合わせてワークリストの優先順位の変更を迫られることも、ITチームにとっては日常茶飯事です。

銀行業務は複雑であるため、全社レベルの技術導入プロジェクトでは、多くの関係者と協議する必要があります。このため、新技術を導入する際には、レガシーシステムから新システムへの移行期間中に賛同を得るとともに、機能の継続を確保できるよう、変更管理計画を立てることが非常に重要となるのです。

こうしたさまざまな要因により、新しいテクノロジーの導入が他の業界よりもはるかに遅れており、IT部門の仕事も大幅に増加しています。





以下のうち、現在最も重要なスキル、今後2年間で最も重要になると思うスキルを選択してください。

デジタルスキルやPCスキル



情緒的・社会的スキル



リーダーシップ



■ 現在
■ 2年後

新しいスキルの必要性

時代に取り残されないようにするには、今後、金融機関のIT担当者が、情緒や社会性、リーダーシップなどに関係するソフトスキルを向上させていく必要があります。デジタルテクノロジーやPCの専門知識といった実践的な技術スキルは依然として非常に重要ですが、テクノロジーリーダーが社内のデジタルトランスフォーメーションやイノベーションを推進する際には、最終的にソフトスキルがその成否を決定します。

なぜなら、ITチームがデジタルテクノロジーの導入を計画どおりに進めるには、他部門との協力体制を強化し、外部の関係者と緊密に連携していく必要があるからです。情緒的・社会的スキルは、共感的なカスタマーサービスを中心としたデジタル顧客対応の設計にも役立ちます。

適切なテクノロジー

金融サービス企業は、金融プラットフォームや決済処理テクノロジーに大きな投資を行っていますが、時代に取り残されないようにするには、デジタルトランスフォーメーションを簡素化する必要があります。データ分析は、業務や顧客に対する理解を深めるうえで重要です。しかし、クラウドサービスの利用による運用コストの削減や、サイバーセキュリティの強化によるデータ保護にも注力する必要があります。

金融サービス企業は、ローコードプラットフォームに投資することで、開発コストを削減できます。機械学習、プロセスエンジニアリング、データ分析、AI、バーチャルアシスタントはすべて、金融サービス企業がコスト削減、IT運用の合理化、デジタル化の高速化を実現する機会を約束するものです。

まとめ

金融サービス業界のITリーダーは、競合他社に遅れずにデジタル化を成功させる、コスト効率の高いテクノロジーソリューションを確保する必要があります。また、予算とチームを適切に活用するには、情緒的・社会的スキルを身につけることも必要です。それにより、他部門と優先順位の折り合いをつけ、顧客対応業務などで価値を生み出し、協力して会社の未来を築くことができるのです。

調査の範囲と方法

デジタル変革に対応して、ITマネージャーやリーダーの役割にもたらされる変化を把握することを目的として、主要業界のITシニアバイスプレジデント、バイスプレジデント、シニアディレクター、ディレクター、シニアマネージャー、マネージャーを対象に調査を実施しました。

「ITの未来」と調査手法の詳細については、pega.com/ja/futureofitをご覧ください。



Pegasystemsについて

Pegaは、ビジネスの複雑性を解消する革新的なソフトウェアを提供しています。顧客生涯価値の最大化から、効率を高めるためのサービスの合理化まで、Pegaは世界の主要ブランドが問題をすばやく解決し、未来に向けた変革を成し遂げるお手伝いをしています。Pegaのお客様は、リアルタイムAIとインテリジェントオートメーションにより意思決定の質を高め、成果を生み出しています。1983年以来、Pegaは、急激な変化の中で勝ち残るための拡張性のあるアーキテクチャとローコードプラットフォームを構築してきました。Pegaのソリューションは多くの人々の時間を節約し、お客様の従業員と顧客がより重要なことに専念できるようお手伝いします。

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。