

広島銀行

日本の地方銀行がKofaxで 自動化による働き方改革 およびDXの取り組みを行い、 業務改革を加速

地方銀行は現在、人口や事業所の減少、低金利環境、さらには異業種参入などの課題に直面し、お客様への迅速な対応が求められています。広島銀行ではDXと働き方改革を中期計画のひとつに据え、Kofax RPA™を導入。全体で約30業務、年間で約2万時間の削減を達成し、「地域のお客さまと共に成長を続ける地域総合サービス業」としてカスタマーエクスペリエンスの向上や働き方改革を推進しています。

ロボットの稼働台数
30台

約30業務、
年間約2万時間の業務削減

徹底した
業務レスの実現

KOFAX

Work Like Tomorrow.™

ケーススタディ

広島銀行

会社概要

www.hirogin.co.jp

広島銀行は、1878年(明治11年)に第六十六国立銀行として広島県尾道で創業。以降、140年以上にわたり広島、山口、岡山、愛媛を中心に成長し、国内本支店151店舗、出張所12店舗、バンコック、シンガポール、ハノイに駐在員事務所を構える。預金7兆3,384億円、貸出金6兆3,137億円(2019年9月30日現在)。「地域との強い信頼関係で結ばれた、頼りがいのある<ひろぎんグループ>を構築する」ことを経営ビジョンに掲げる。2021年春に新本店ビル竣工予定。

使用製品

Kofax RPA™

使用目的

業務効率化、デジタル・トランスフォーメーション、
カスタマー・エクスペリエンス

「RPAを選定する際の5つの要件、サポート、機能性・拡張性、開発容易性、導入実績、システム構成のすべてを満たしていたのは、Kofaxだけでした。」

広島銀行

デジタル戦略部 担当部長

矢吹一真氏

これにより捻出した時間を最大限に有効活用して、お客様へ付加価値の高いサービスをご提供していくことが目標です」と説明します。

広島銀行では、さらに働き方改革を「風土の改革」「制度の改革」「業務の改革」という三つの側面からアプローチしています。このうち業務の改革には、積極的なデジタル技術の活用を掲げ、働き方改革やDX(デジタルトランスフォーメーション)、そしてカスタマーエクスペリエンスの向上に取り組んでいます。その具体的な本部施策として事務プロセスのロボット化、つまりRPAの導入を進めることになったといいます。

課題

広島銀行では、2017年に策定した中期計画において、「お客様ニーズを起点とした付加価値営業の実践に基づく収益構造の改革」「働き方改革の推進とチャレンジ精神にあふれる組織風土の醸成」「地方創生への積極的なコミット」をあげています。

「中期計画を策定した背景には、人口や事業所の減少に加え、低金利環境や異業種の銀行への参入など、地域金融機関を取り巻く経営環境がこれまでになく厳しい状況になっています。また、デジタル技術の進展によって、お客様の行動が急速に変化しており、従来のビジネスモデルは大きな転換を求められている状況があります」と話すのは、デジタル戦略部の担当部長である矢吹一真氏。

デジタル戦略部は中期計画により創設された部署で、「新たな地域ビジネスの創出」「データ利活用の推進」「デジタル技術を活用した業務効率化の徹底」の三つの柱に取り組んでいます。矢吹氏は主に、フィンテック企業とのコラボレーションの推進、そしてRPAの推進を担当しています。

RPAに取り組んだきっかけについて矢吹氏は、「中期計画の三本柱のひとつが、『働き方改革の推進』です。その実現には徹底した「レス化」、つまり業務レス、ペーパーレス、印鑑レス、会議レス、資料レスなどによる徹底した効率化が必要で、

解決策

矢吹氏は2017年度からRPAの選定を行いました。その際の選定基準には、「サポート:国内サポートや日本語対応が十分であること」「機能性・拡張性:コストに見合い高機能であること」「開発容易性:UIが直観的でプログラミングが不要であること」「導入実績:国内の金融機関での導入実績があること」「システム構成:サーバー型であること」の5つをあげ、情報収集によって5社のRPA製品を対象に比較検討を行いました。

比較検討の結果、Kofaxを選定しました。矢吹氏はまず、サポートでは国内にサポートチームがあり、日本語に対応していること。機能性・拡張性では、UIのみで開発を行うことができ、そのUIも操作性が非常に優れていたこと。導入実績では、国内のメガバンク数社、大手生命保険、大手信販など金融系の導入実績が多く、国内シェアがトップであること。また海外においても米国の国防総省や大手企業など約600社の実績があること。システム構成がサーバー型で、パソコンやユーザーに紐づくライセンス体系ではなく、同時に稼働するロボットの数に応じて費用を計算するライセンス体系であったことなどが選定理由だったといいます。スケジュール管理により稼働率を高めることで、必要最小限の投資に抑えられることも、決め手のひとつでした。

KOFAX

ケーススタディ

矢吹氏が特に重視したのは、システム構成でした。「将来的にRPAを大規模に展開することを考えると、デスクトップ型ではパソコン一台ずつにインストールしていくのでライセンスコストが高価になりますし、各自が勝手に作成する『野良ロボット』を把握することが困難になります。サーバー型であれば容易に把握できガバナンスも効かせられます。また、開発・運用のノウハウを一元化できますし、開発スキル教育のコストも極小化できます」とメリットをあげました。

そしてトライアルを実施して、RPAでどんなことができるのか、その特徴をつかんだ上で正式に移行を行いました。情報収集から導入まで半年ほどだったといいます。

結果

矢吹氏は、Kofax RPA™ を導入することで、広島銀行がRPAで掲げる業務改革を達成することができたと言います。RPA化の端的な例として、ポイントサービスの登録業務が挙げられ、同行ではお客様のお取引ごとにポイントを付与し、合計ポイントに応じて各種サービスや特典が得られる「トータルポイントサービス」を設けています。従来はお客様の取引データの抽出やサービスの登録・確認を本部オペレーターによる手作業で行っていましたが、同業務をRPAに置き換えたことで削減効果を実感し、RPAの有効性について確信を持つことができました。

「私たちとしては削減できた時間を活用して、個々のお客様の特徴を把握し最適なサービスの提案をするなどサービスの向上に努める時間を確保することができます」と矢吹氏は効果を話します。

さらに、ローン事務集中部門や、外為事務集中部門における、各種サービスの申し込みやチェック、監査部門におけるデータ管理においても、効率改善効果が得られました。全体で約30業務、年間で約2万時間の削減を達成したのです。

「削減できた時間は、お客様との対話や新たなサービス開発、あるいは勤務時間の短縮にあてるなど、カスタマーエクスペリエンスの向上や働き方改革の推進を実現し、結果として当行を『地域のお客さまと共に成長を続ける地域総合サービス業』にしていく効果があると考えています」（矢吹氏）。

また矢吹氏は、RPAを運用していく中で「RPA化が可能な業務を定義し開発・運用のROIを試算する」といったRPA導入の「成功の秘訣」を明らかにできたといいます。こうしたノウハウを得られたことも、Kofaxの適切なサポートのおかげであるとしました。

「今回の当行のRPA導入のKPIは、働き方改革を推進するために徹底した効率化を行い、捻出した時間を最大限有効活用し、お客様へ付加価値の高いサービスが提供できる体制を構築していく、というものでした。結果、予定通りの人員捻出、時間削減を行うことができました。開発にあたっては想定外の事態も度々発生しましたが、Kofaxにはその都度しっかりとサポートをしていただき、非常に感謝しています」（矢吹氏）。

今後については、「さらにKPI設定の重要性を認識した上で、Kofax RPA™ をより活用しながら、一層の業務改善を実現しつつ、お客様を第一に考えた高品質なサービスを提供していきたいと考えております」と矢吹氏は締めくくりました。

「事務集中部門、監査部門、外為事務集中部門へのRPA適用で、トータル約30業務で年間約2万時間を削減。当初の業務改革を達成できました」

「Kofax RPA™ のライセンス体系は、同時に稼働するロボットの数で計算されるので、スケジュール管理により稼働率を高めることで、必要最小限の投資に抑えることができます」

広島銀行
デジタル戦略部 担当部長
矢吹一真氏



Work Like Tomorrow.™

kofax.jp

KofaxおよびKofaxのロゴは、Kofaxの商標であり、米国及びその他の国で登録されています。その他のすべての商標は当該所有者の所有するものです。

【お問い合わせ】 Kofax Japan株式会社 〒108-0074 東京都港区高輪3-19-26 SOC高輪ビル9階

KOFAX