



金融サービス業界向け Kofax

「Kofax Capture と VRS の導入によって、社内のドキュメント処理ワークフローを完全に管理できるようになりました。またお客様からの各種文書を正確にインデクシングし、分類することが可能になりました。」

– First Interstate Bank

「当行ではお客様に最高品質のサービスを提供する努力を続けています。Kofax のソリューションを導入することで、ドキュメントキャプチャ要件を満たすことができるようになりました。おかげでドイツ国内トップ銀行としての評価を維持しています。」

– ING-DiBa

「Kofax のソリューションは単にイメージキャプチャ機能を提供するのみにとどまらず、データ取得、処理、及び配信機能を一つのソリューションパッケージとして業務をスムーズにしてくれました。このような機能を提供するアプリケーションは Kofax Capture 以外にありません。」

– Upromise

課題:

サービスの向上とコスト削減を同時に実現する

再構築や統合が進む投資業界や小売銀行業界は、常に劇的な変化にさらされています。銀行は流動性の改善、投資家の信頼回復、既存顧客の維持、銀行預金における競争力の強化を実現する方法を積極的に模索することで、このような変化に対応しています。銀行はビジネス プロセスの合理化を通じて口座開設、融資取組、住宅ローン業務、ポートフォリオ管理をより効率的にサポートする必要に迫られています。

日常の銀行取引手段としてインターネットバンキングが広く普及していますが、支店レベルでは顧客との対話による取引が今でも非常に重要です。このような業務はドキュメント中心のビジネス プロセスですが、一般的に所得証明や ID カードなど紙ベースの確認書類や文書が必要になります。たとえば、融資業務用フォルダには平均 200 ~ 300 ページに及ぶ実に多くの種類のドキュメントが保管されている場合があります。そこから各ドキュメントを分類し、そこから情報を抽出して承認処理を実行しなければならないのです。

同時に、各種規制に準拠した対応をすることも金融機関にとってきわめて重要な課題です。各金融機関は、預金者の資産を保護するための規制 (ヨーロッパにおける資本規制に関する指令 [CRD: Capital Requirements Directive] など) や株主利益を保護するための規制 (米国における SEC [Securities and Exchange Commission] 要件など) への準拠はもちろんのこと、原則としてドキュメント主導型の無数の統制や規制要件に注意を払わなければなりません。

改善の糸口:

ドキュメント主導型ビジネス プロセスの自動化

Kofax を導入することで、受信したドキュメントや帳票から情報を即時に自動分類・抽出し、ワークフローやビジネス アプリケーションにその情報を配信することができるようになります。その結果、金融機関は業務処理にかかる経費と時間を削減し、顧客サービスを改善できます。顧客担当職員は Kofax が提供する統合ソリューションを活用し、デスクトップ スキャナ、その他複合機器などの普段使い慣れた各種機器から、直接バック オフィス ビジネス処理を開始できます。これにより、銀行は次の点を実現できます。

- 入力装置に依存せず、すべての紙または電子ドキュメントのキャプチャを自動化します。
- すべての帳票やドキュメントから適切な情報を分類し、自動的に抽出します。
- 処理ベースのキャプチャ、配信、ルーティング、分類、検証機能を導入します。

- 銀行業界固有のルールとナレッジベースに基づいて、データを直線的に処理し、経営意思決定を下すことができます。

その結果データの精度が向上し、必要な情報を迅速に利用できるようになります。また生産性が向上し、経費削減効果も高まります。さらに顧客サービスやコンプライアンスも改善されます。

支店取引

支店が受信するドキュメント、ファクス、その他情報を直接キャプチャし、即時処理可能なデータをリアルタイムで口座開設、融資取組などの主要業務処理システムに入力することで、顧客満足度を最大化できます。さらに、ドキュメントは追跡可能かつ安全で、監査にも対応しています。重要な情報が不足している場合や早期の対応が必要な場合、または必要な情報がすべて揃った際には、顧客やアドバイザーに対して事前通知を行うため、サービスレベルが向上します。

新規口座開設

銀行はエンドツーエンドの口座開設処理を自動化し、手作業による紙の処理と配布作業を廃止できるようになります。結果として、最大 80% の作業時間を短縮し、大幅な経費削減を実現できます。また、自動的に最重要情報をキャプチャしてインデクシングを行うことで、銀行の規制準拠を支援します。また、従業員の生産性と口座開設業務の受注も向上します。

融資および住宅ローン処理

関連ドキュメントとデータのキャプチャを直接自動化することで、各金融機関は、手作業による処理比率の高い融資取組ドキュメント処理と、融資決定後の労働集約的な処理を最適化できます。個人情報や金融資産情報を支店でキャプチャし、自動的にインデックスを付けてドキュメントを分類することが可能です。書類の不備や不足したドキュメントの検出と訂正も可能です。即時処理可能なデータをリアルタイムで既存のシステムに統合できるため、処理効率、データの精度、顧客サービス品質が向上します。

クレジット カード申請処理

急速に変化するクレジットカード業界の製品サービスのビジネスプロセスを合理化するため、あらゆる申請用紙の申請データと身分証明データをどの場所からでもキャプチャし、即時処理可能なデータをクレジット カード発行会社に送信することを可能にします。Kofax は監視可能かつ監査可能なプロセスを提供し、セキュリティ、コンプライアンス、品質標準の維持を実現します。

資金処理

投資銀行は、関連するすべてのドキュメントを、受信時点ですぐにキャプチャすることによって、ファクスで受信する取引ドキュメントから発生する資金発注処理を合理化できます。国際証券コード (ISIN) などの主要情報を抽出・検証し、即時処理可能な情報に変換できます。この情報は関連バックエンド アプリケーションまたは国際銀行間通信協会 (SWIFTコード) に取り込まれ処理されます。Kofax は資金注文の受領から取引注文の確認までのプロセスを自動化し、セキュリティ、コンプライアンス、品質標準を満たす完全な監査証跡を提供します。

金融サービス導入の成功例

金融サービス業界のお客様から、大きな成功事例が寄せられています。

- ある銀行では、キャプチャ処理の自動化、リアルタイムのデータキャプチャ、商品に関する専門家、支店職員の連携を実現することで、新規案件受注率が 3 倍に増加しました。
- 毎月 3 万件の融資案件を処理する金融機関で、年間 432 万ユーロの経費を削減すると同時に、顧客サービスも向上しました。
- ある不動産投資会社では、SAP 記録管理システムへのデータ入力速度が従来に比べ 50% 向上しました。
- ある投資会社は 480 支店で新規口座申請をデジタル化し、その情報を本社に送信しています。翌日配達サービスを使用して処理していたときに比べ、毎年 100 万米ドルの経費を削減しています。
- あるローン会社は 45 日間で 600 万ページの未処理データを処理しました。
- ある信用金庫では職員数は同じままで、月間スキャン処理件数が 2 万件から 11 万 5 千件まで増加しました。

Kofax について

Kofax plc (ロンドン証券取引所:KFX) は、入力業務省力化ソリューションのリーディング プロバイダです。Kofax は 20 年以上にわたり、紙文書、ファクス、電子フォーマットに存在するビジネスに欠かさない重要なデータのキャプチャ、変換、転送を、正確で迅速かつ効率良く管理することにより、組織全体の情報フローを効率化するソリューションを提供しています。これらのソリューションは金融サービス、行政、ビジネス プロセス アウトソーシング、医療、サプライチェーンやその他の市場などで、何千ものお客様に明確かつ迅速な投資対効果 (ROI) を提供しています。

Kofax は部門システムからエンタープライズ システム、ローカルからグローバルなデプロイメント、営業部門アプリケーションから事務管理部門アプリケーションまで幅広い拡張性を提供します。市場をリードするテクノロジにより、すべての企業文書とフォームのキャプチャ プロセスを標準化する強力な企業規模のプラットフォームを提供します。

Kofax では自社の販売、サービス機構、およびアメリカ、ヨーロッパ、アジアにおける 60 ヶ国以上、1,000 を超える正規代理店を通じて、これらのソリューションを提供しています。

詳細については、www.kofax.com をご覧ください。