

# RPA 取組のご紹介

2018年8月24日

百五銀行 事務統括部

諸岡 章弘

# 会社概要



- ・ 名 称 株式会社 百五銀行
- ・ 設立年月日 1878年11月19日（明治11年）
- ・ 本店所在地 三重県津市岩田
- ・ 資 本 金 200億円
- ・ 預金残高 4兆7,228億円
- ・ 貸出金残高 3兆1,020億円
- ・ 自己資本比率 10.27%（単体：国内基準）
- ・ 従業員数 2,470名
- ・ 店舗数 137か店 海外駐在員事務所3拠点  
（※2018年3月31日現在）

# 1 百五銀行におけるデジタル化の推進

■顧客向けサービスのデジタル化は営業戦略部（つながる@ネット課）、業務プロセスのデジタル化は事務統括部（BPR推進室）が、また、ワークスタイル変革は経営企画部（働き方改革推進室）に役割分担され、関係部署が横串の情報交換、意見交換をおこないながら進めている。

Next COMPASS 140 計画の全体像

● 計画名称「Next COMPASS 140」～ 今こそ、磐石。次の未来のステージへ～

**働き方改革**

- “カエル・プロジェクト”始動
- 本部業務の再構築
- 1店舗あたりの生産性向上
- 安心して働ける場所の提供

**トップライン改革**

- コア性の高い預金の獲得
- 貸出ポートフォリオの再構築
- 非金利収益を太い柱に
- 有価証券運用力の強化

3つの重点分野

**地域を支えともに成長**

- 地域価値向上に向けた取組み
- コンサルティング機能の強化
- お客様満足No.1へ
- 企業価値向上のためのガバナンス強化

基本的な取組姿勢

- 限られた時間で成果を出す
- 収益機会を徹底的に追求する
- 地域とともに成長する

カエルプロジェクト

早くカエル 手順をカエル

- ・ 昼時間外勤務時間の削減
- ・ 月間20時間以上の時間外勤務を行う行員の削減
- ・ 全額・半額・BPRの活用
- ・ RPAによる業務自動化
- ・ 営業店の業務フロー見直し

ホワイト500認定

健康経営優良法人 2018 Health and productivity ホワイト500

時間外勤務時間の削減

477,830時間 → 440,113時間 → 390,497時間  
▲8% ▲10%

月間20時間超の時間外勤務行員割合

38.52% → 32.90% → 26.00%

RPAによる業務改革の本格着手

格付自己査定シート作成 1作業あたり▲11分削減

年間処理数 7,000件

削減効果 年間1,283時間

RPAへの転換業務 487 業務を抽出(うち12業務実施済)

年間約 100,000 時間の業務自動化をめざす

Next COMPASS 140 トップライン改革 広域戦略

● APIの体制整備を行い、Fintech企業や異業種とのオープンイノベーションによる革新的なサービスの提供をめざす

■ オープンAPIへの対応によるモバイルサービスの推進

百五銀行 FRONTIER BANKING

銀行システム

API 公開基盤 UNISYS

2018年10月 公開予定

当行ITサービスの充実化

FinTech 企業との連携

お客さま

展開

スマートフォン バンクの確立に向けて

- 残高表示
- 印明細表示
- 口座開設
- 振込・振替
- ローン・投信
- 外貨預金

最先端サービスの提供

利便性の向上

<対象>

すべての  
当行口座  
保有者

フィンテックサービスとの連携へ

蓄財贈・送金サービス

決済サービス

資産管理サービス

貯金サービス

6% 12%

16/3期 17/3期 18/3期

## 2 RPA取組の変遷（2016年～2018年）

- RPA導入の検討、試行、本格展開は、事務統括部BPR推進室を中心に実施
- ソフトウェアはNTTデータのWinActorを採用し、現在12台で運用
- 2018年4月の本格展開開始から、今後数年間で約500業務への適用を目指している

### 取組の変遷



### 対象業務

◇2018年7月末現在 23業務 7,617時間（年）をロボ化

項番	業務名	効果
1	格付自己査定業務	3,993
2	業績集計作業	162
3	支店長、営業推進委員アドレス作成	24
4	監査法人残高証明書作成（準備作業）	300
5	CRS既存顧客確認手続き	30
6	格付自己査定 期日案内メール発信	623
7	預貸金日足作成	122
8	融資本部集中 実行依頼受付	180
9	アパートローン先 稟議関係帳票の抽出および保存	199
10	捜査事項照会	1,500
...	その他	484
	合計	7,617

※単位：時間（年換算）

### 3 期待とのFIT & GAP

- 定型業務の自動化を中心に業務効率化を図り、人員創出はできるのか？当初の思惑と現在までの取組を振り返って、想定との差異を検証。

ねらい

- 効率化による生産性の向上
- 誤入力などの事務ミス削減
- システム改修費用抑制
- 業務削減による人材有効活用

実際には

- 時間は創れるがメンテも増加
- 圧倒的に正確だがときどき停止
- 従来からの業務プロセスに課題
- 業務削減≠人材活用

やってみて、ねらいはより明確に！

#### ★プロセスから変える

- ◆ 廃止や縮小も検討のうえで取組む
- ◆ 前後のプロセスも含め、ルール変えて大きな効果
- ◆ 二重チェックは単独チェックに

#### ★センターで人員創出 (実際には業務拡大)

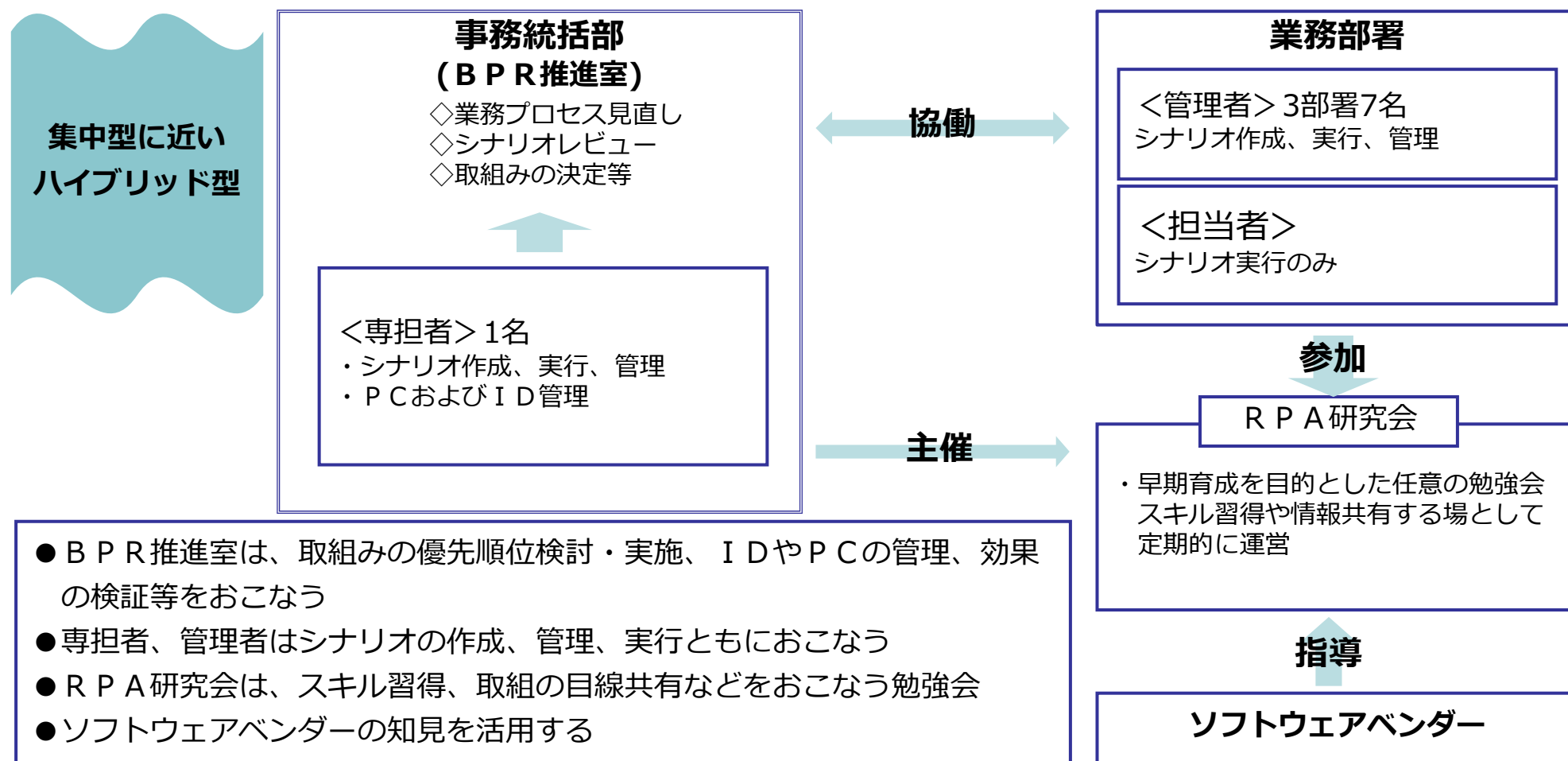
- ◆ 集中部署で人員創出狙う
- ◆ メガBKとのサイズの相違に留意
- ◆ 担当者の互換性まで考慮すれば効果大

#### ★BPRほかの施策と整合性 (BPR全体で効果作る)

- ◆ 組織全体の施策にのっかる
- ◆ インパクトある業務選定
- ◆ 小粒なものをやりすぎない

## 4 直面する課題と対応方針

- 課題1 限られた人的資源の中で、スピード感をもって推進する
- 課題2 業務のブラックボックス化を排除し、業務プロセスを変えることを意識する
- 課題3 業務部署でシナリオ開発を内製化できるよう、専担者を育成する



## 5 今後の方向性

- ロボットの増加や業務領域の拡大に伴って想定される課題への対応をすすめていく
- ベンダーや他行・他業態とも積極的に情報交換をおこなうなどし、常に最新の動向を注視し、柔軟に対応していく必要がある

### メンテナンス負担への対応

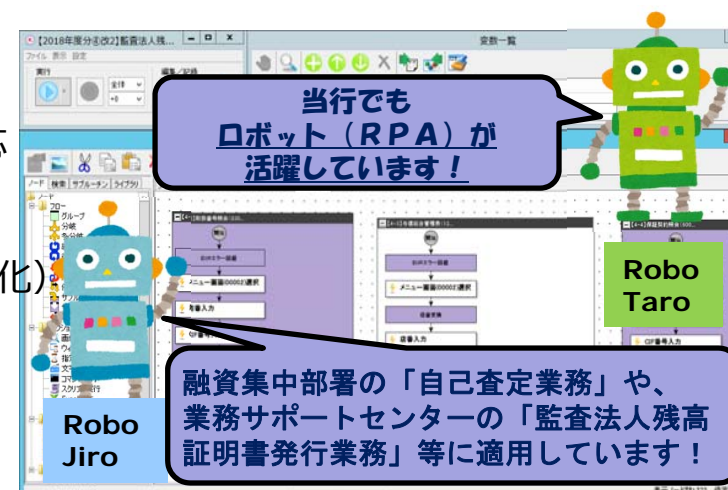
- ロボの拡大に伴って増える、シナリオマイナーチェンジなどへの対応
- ロボのサーバー管理への移行や、業務時間外稼働による働き方改革
- 人材育成ならびに従業員のデジタルリテラシー醸成（行員のデジタル化）

### デジタル化の更なる展開

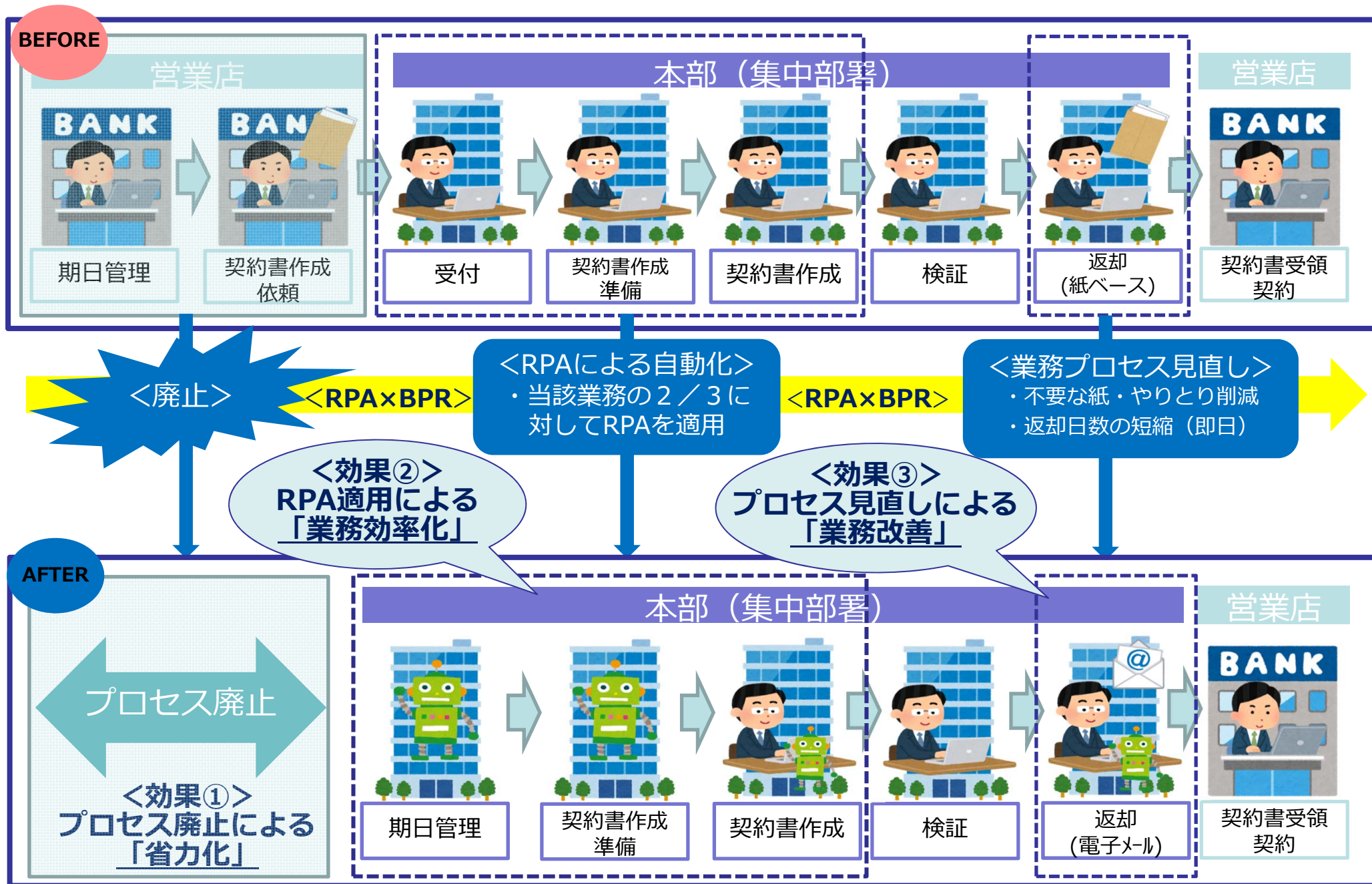
- サブシステムやExcelのデータ加工（本部中心）
- 定型帳票の手書き文字のデータ化（集中部署などへ展開）
- 非定型帳票の手書き文字のデータ化（外部持ち込み帳票へ拡大）
- 非構造データ？

### コラボやアライアンスの検討

- FINTECH分野、バック事務の領域でも、他行間での連携が進んでいる
- プラットフォーム化したパッケージの活用
- グループ企業への移植、地域企業支援への活用など地域全体の生産性向上へ



# <事例> 融資契約書作成





ご清聴ありがとうございました