



# FFG × RPA

## 取組みのご紹介

2017年10月26日（木）

株式会社 **福岡銀行**

（株式会社 福岡フィナンシャルグループ）

事務管理部 部長 林 敬 恭

# 1.RPAとFFG



- ふくおかフィナンシャルグループ（FFG）は「**シングルプラットフォーム・マルチブランド**」という独自の経営体制をとっている。
- 福岡銀行・熊本銀行・親和銀行の**事務取扱要領を3行で統一している**ことから、3行同時リリースによる展開が容易になるとともに、案件収集においても3行の知恵を結集できるメリットがある。
- 運用面では、まず福岡銀行で先行開発・運用し、安定稼働を確認したうえで熊本銀行・親和銀行に**一括導入するスタイル**としており、展開時の効率化、取組みの高度化を図っている。
- 開発は専門チームで行い、生産性向上・運用リスクの集中管理・ノウハウ蓄積を目的に**関連会社で内製化(10名体制)**している。

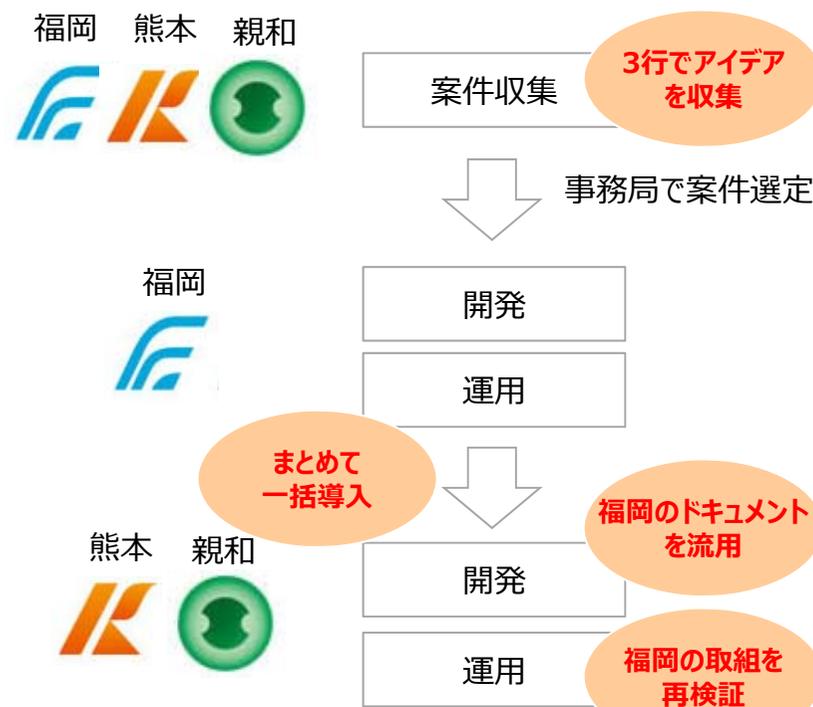
## グループ経営体制



ふくおかフィナンシャルグループは2007年4月の発足から10年

## 3行展開方法

3行の事務が一致しているため、下記の効率化が可能となる。



## 2.RPAの導入状況



- 福岡ファイナンシャルグループでは、RPA推進プロジェクトの目的を一連の**既存業務の見直し**としている。RPAは数ある業務改善ツールのひとつとしての位置づけ

### 当行のRPA取組状況

- ▶H29年6月から関連会社によるロボ開発を開始し、9月までに**27業務56ロボを製造**。
- ▶H29年10月からはパイロットフェーズで開発したロボットを本格稼働させるとともに、量産体制の確立と**業務選定の見極めを中心に**生産性向上を図っていく。**(完全内製化)**
- ▶**5年間で累計236千時間**の作業時間削減効果(金額換算660百万円)を見込んでいる。

時期	取組事項	開発目標
H29年6~9月 (パイロット運用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶福岡銀行の本部全部署から候補業務を応募(214件)</li> <li>▶上記から勘定系端末利用、紙ベース業務等を除き、検討可能業務を抽出(116件)</li> <li>▶本フェーズでは製造ノウハウ蓄積と行内周知を優先してRPA化業務を選定(27業務・56ロボ)</li> </ul>	56ロボ/4ヶ月
H29年下期 (量産体制確立)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶採算性を重視した案件採択基準への切り替え</li> <li>▶営業店・関連会社への試行導入</li> <li>▶熊本・親和への水平展開(FFG共通業務)</li> </ul>	100ロボ/6ヶ月
H30年度~ (本格展開)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶開発効率の向上・ノウハウ蓄積</li> <li>▶営業店・関連会社を含めた本格展開</li> <li>▶熊本・親和への本格展開(独自業務も検討)</li> </ul>	200~350ロボ /12ヶ月

【収益効果】 今中計期間中の単年度黒字転換を目標としている。(前提：開発要員10名)

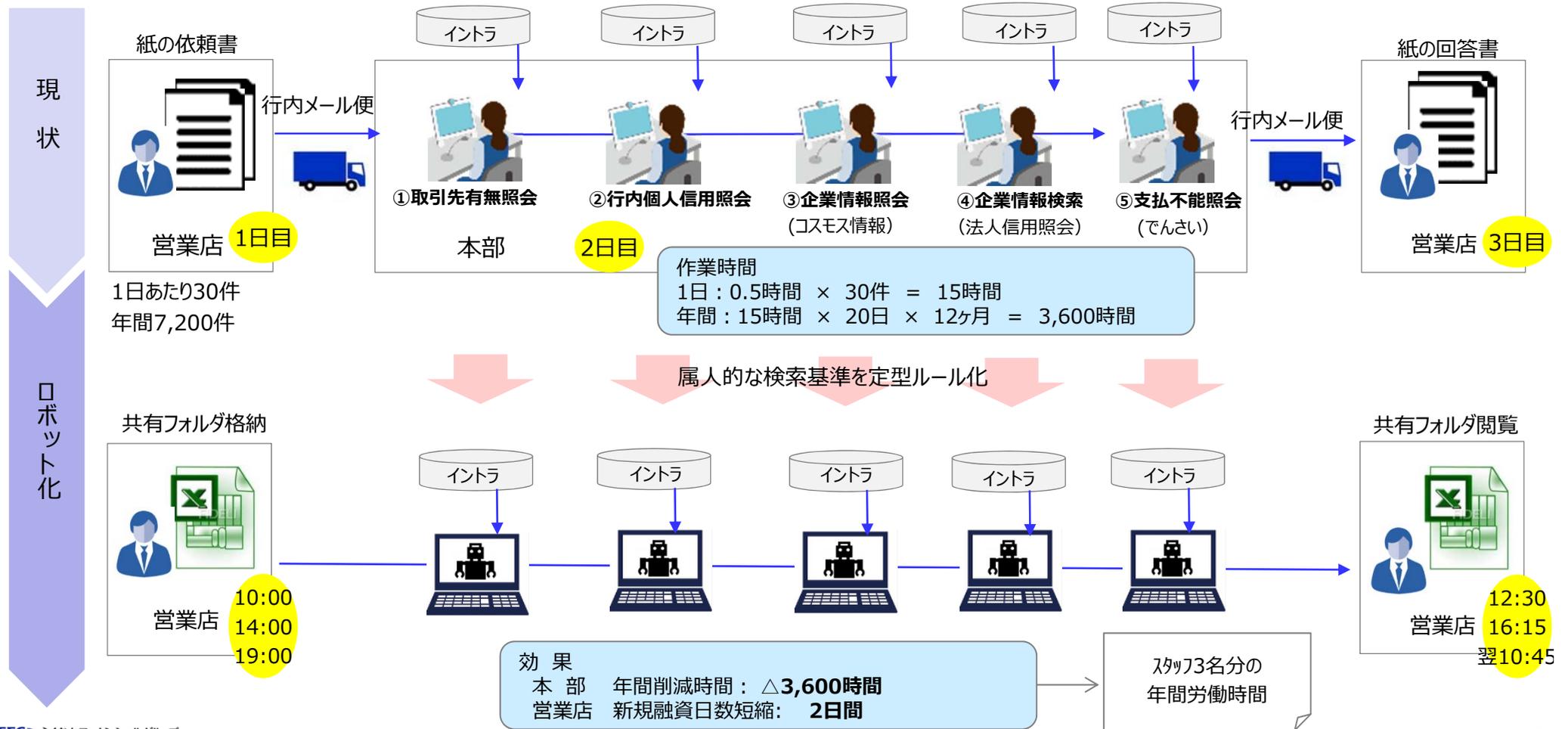
	今中計期間			次期中計			5年累計
	H29	H30	累計	H31	H32	H33	
ハード・ソフト費用	24M	17M	40M	18M	22M	23M	104M
開発費用	46M	55M	100M	55M	55M	55M	264M
コスト計 A	69M	71M	140M	73M	77M	78M	368M
想定効果 B	31M	72M	103M	122M	182M	253M	660M
累計余剰リソース* (@5.5Mで試算)	6名分	13名分	-	22名分	33名分	46名分	-
収支(B-A)	△38M	+1M	<b>△37M</b>	+49M	+105M	+175M	<b>+292M</b>

### RPA化対象業務 例

No	対象業務	作業時間	RPA化可能な時間	適用割合
1	信用情報照会	3,600時間	3,528時間	98%
2	アパートローン等保証料報告書作成	6時間	3時間	50%
3	日本銀行向け科目別預金残高報告書	24時間	12時間	50%
4	預貸金日報(B/S)	240時間	160時間	67%
5	新規開拓実行額集計	12時間	11.5時間	97%
6	オーナーコンサル日報作成	240時間	120時間	50%
7	業績評価の集計・配信作業	12時間	10時間	83%
8	決算時の消費税対応(ATM課税割合の計算)	12時間	11.6時間	98%
9	報告システムの報告状況フロー	72時間	72時間	100%
10	名寄せ検索結果一覧	50時間	47時間	94%
11	企業分析レポートの作成依頼・配信	104時間	33時間	32%
12	ディスクロージャー誌作成作業	30時間	2時間	7%
13	クレジットカード利用状況集計作業	12時間	10時間	83%
14	科目別残高試算表作成	120時間	80時間	67%

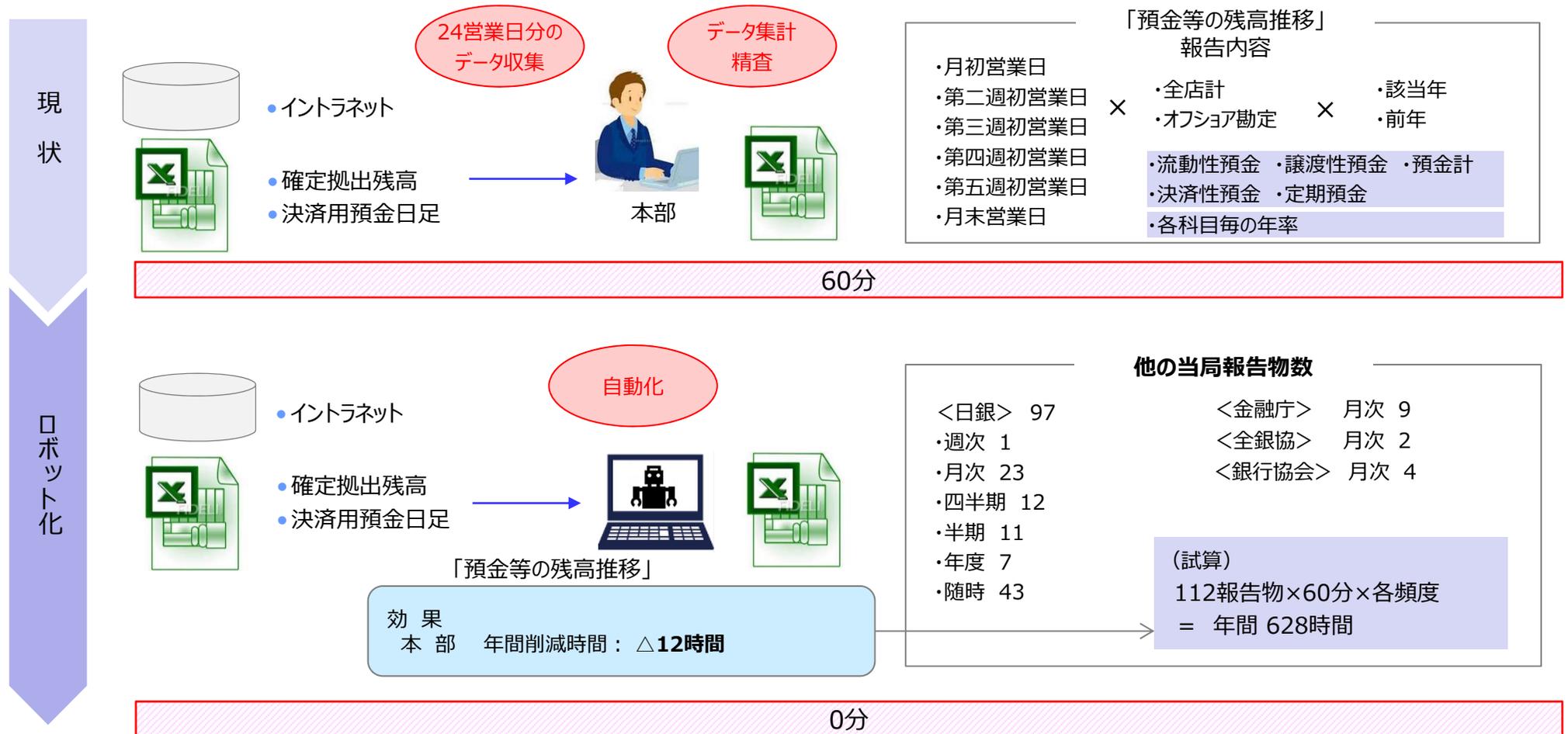


- 信用情報照会業務のRPA化。重複借入れの防止や不良債権者排除の観点から、新規融資検討の初期段階で営業店から依頼するルーティン業務。
- 現状では営業店は紙の依頼書を本部宛に送付し、依頼日の2営業日後に回答書が届く事務フロー。
- RPA化により、本部のイントラ検索作業が大幅削減（年間3,600時間分、スタッフ3.3人分）されるだけでなく、営業店は当日中に回答が得られるため、顧客への融資回答スピードも迅速化





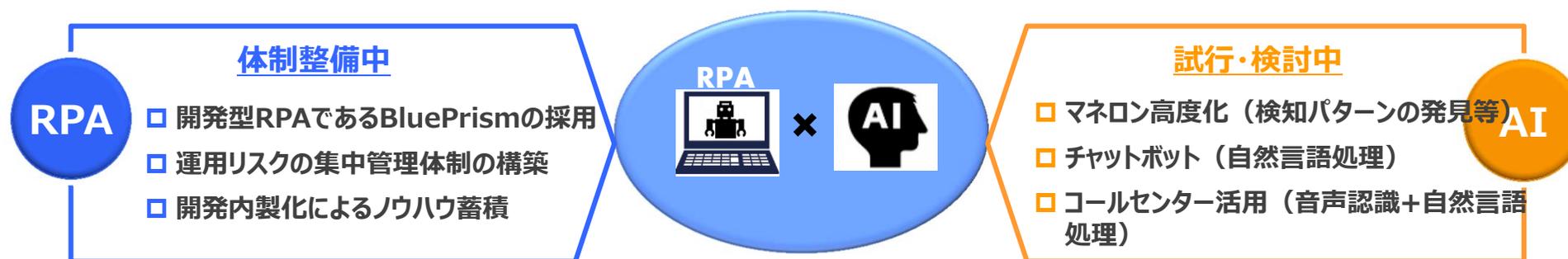
- 日本銀行宛て「預金等の推移」報告業務のRPA化。
- 現状の事務フローでは、**24営業日分の情報照会画面**をエクセルシートに**貼り付ける作業**があるが、該当年と前年のそれぞれ指定日（月初営業日、第2週初営業日、月末営業日など）が定められており、日付や曜日を調べながら正確に入力する必要がある。
- RPA化により**自動的にデータ取得が可能**となるため**堅確性が向上**するほか、データ収集にかかる煩わしい作業時間がなくなる。
- **当局宛の類似報告業務は、全体で112業務あり**、RPA化を進めることで更なる効率化が期待できる。



## 4.RPAの進化



- RPAの進化の方向性はAIの搭載と考えており、「①開発型RPAであるBluePrismの採用」「②RPA専門チームによる運用リスクの集中管理体制の構築」「③開発内製化による自動化ノウハウの蓄積」により今後の進化に備えている。
- RPAを組み合わせたAIの想定活用シーンとしては、平成31年10月(予定)のFATFの第四次対日相互審査を背景に、マネロン態勢の高度化に活用できればヒトとAIの役割・効果がはっきりしている点で導入がスムーズと考えており、実現可能性を検討中。
- その他、チャットボットやコールセンター活用なども試行・調査中。但し、現時点ではAIや自然言語処理の技術が、銀行として極めて高い堅確性が求められる主要業務や対顧業務に適用できるレベルには達していないと判断しており、AI技術の進展を注視している状況。



RPA+AIの導入効果は、行内の生産性向上だけでなく、顧客に快適さ(付加価値)を提供することも重視

検討中

マネロン態勢高度化による安心感

- 形を変えていく不正取引パターンの検知ツールとしての活用を期待。
- 取引量が多く、24時間365日モニタリング、早期発見には自動化が不可欠。
- 最後はヒトによる顧客確認が必要なため、完全にはロボット依存しない想定。

試行中

チャットボットによる便利・迅速な回答

- 効率化を目的(ノウハウ共有・教育期間短縮)にRPA開発者用チャットボットを試行中(開発に関するQAを蓄積中)
- 今後、回答精度を上げるAI搭載や行内のヘルプデスク・規定集(FAQ)等への応用を検討中。

調査中

コールセンターの業務削減

- 現状、認識している課題は
  - ①AIの学習に多大な人手が必要
  - ②費用対効果 オペレータの業務支援にとどまっている認識
  - ③回答精度
- コールセンター業務は他業態にもあるためAI技術の進展状況を注視している。