

テーマ2 「顧客本位サービスを実現する次世代銀行システムとは」

こんにちは、RJI 塚田です。

第4回レポートはいかがでしたでしょうか？皆様からのご意見やご感想等も紹介していきたいと思っていますので次のメールアドレスまでお願いします。

(ご意見・ご感想メールアドレス) RJI_support@rji-jpn.org

それでは第5回のレポートに入ります。

COA システム導入への道筋についてレポートいたします。

一般的には、図表1のプロセスでシステム調達をしています。

図表1 一般的なシステム調達プロセスとその参加者

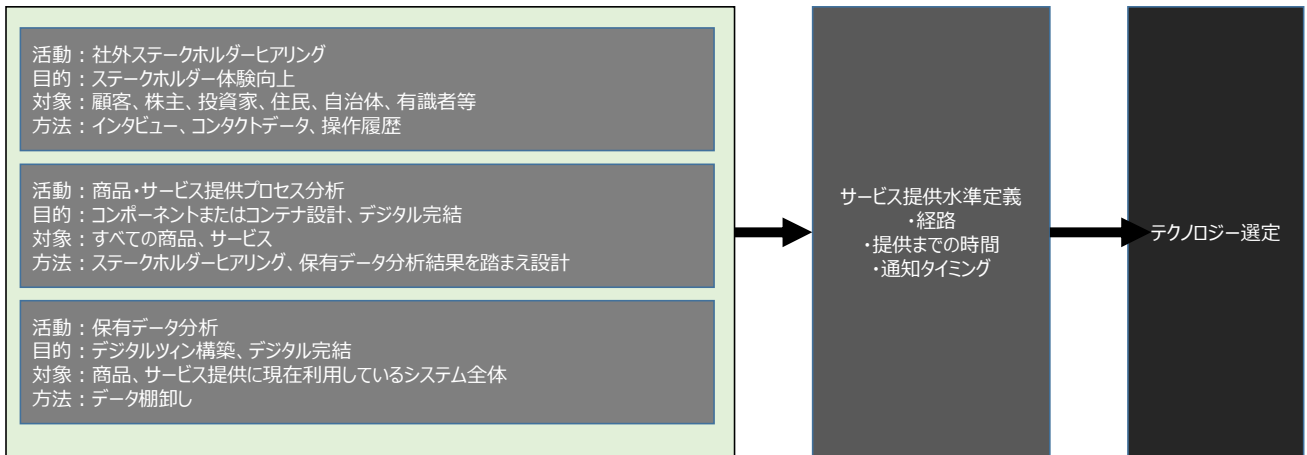
		システム化 構想	→	プロジェクト 計画	→	要件定義	→	設計	→	製造	→	テスト	→	リハーサル	→	サービスイン	→	改善・保守
社内ステーク ホルダー	IT部門	○		○		○		○		○		○		○		○		○
	商品主管部門	○		○		○		○		○		○		○		○		○
	事務部門	○		○		○		○		○		○		○		○		○
社外ステークホル ダー	ITベンダー					○		○		○		○		○		○		○
	顧客（個人、法人）																	
	株主																	
	投資家																	
	住民																	
	公共団体																	
有識者																		

POA システム構築では、「今ある業務の維持、向上を前提」としてシステム化構想を社内ステークホルダー内で実施し、システム化構想書を作成、それに基づき IT 部門が RFP 等でベンダー選定を行い、プロジェクト計画書を IT 部門主導で作成し、要件定義を業務部門主体で実施、設計・製造・テストはベンダーが中心となって行いリリースに至ります。結果として POA システムは内輪の論理で構築され社外から見ると何が良くなったのか不明なものが出来上がってしまうこととなります。そしてこれまでよく発生していたのは唯一の社外参加者である IT ベンダーのできる範囲内でシステム構築を行うということです。これでは誰のためにシステム調達をしているのかわかりません。

COA システム構築では、社外ステークホルダーの意見を聴くことから始まります。システム化構想、要件定義、設計、改善・保守の各フェーズにおいては社外ステークホルダーの意見を聴くことが必要です。意見を聴くというのは、アンケートを取るという方法もありますが、既存システムの操作履歴やアプリストアの評価、競合他社分析、コールセンター問い合わせ、FAQ など比較的容易に取得できる情報があります。そして何が顧客に受け入れられ、何が受け入れられていないのかを分析しシステム化構想を作成することから始めるのです。

テーマ2 「顧客本位サービスを実現する次世代銀行システムとは」

図表 2 システム化構想で実施すべきこと



システム化構想で実施すべきことを図表2に記載しました。

起点は、社外ステークホルダーヒアリングです。目的は、ステークホルダー体験の向上です。対象者は、顧客（個人、法人）、株主、投資家、住民、自治体、有識者等幅広く設定します。実施方法は、インタビュー、アンケート、顧客とのコンタクトデータ、システムログ等の操作履歴の分析です。ステークホルダーの意見や行動を受け止め商品・サービスの購入体験を向上させるのです。

次に、商品・サービス提供プロセスの分析を実施します。社外ステークホルダーの意見や行動を分析した結果を踏まえプロセス実装するためのコンポーネントやコンテナを設計します。対象は、すべての商品・サービスについて実施します。方法は、社内外のステークホルダーヒアリングや保有データ分析結果を活用します。

保有データ分析は、デジタルツイン、デジタル完結を実装する上で重要な活動となります。対象は、現在商品、サービス提供に利用している社内外システムです。新たな顧客体験を実現するために必要なデータが揃っているかを確認します。

その後顧客に提供するサービス水準を「経路、提供までの時間、提供タイミング等」について明確にします。

最後に、サービス提供水準を実現するためのシステムテクノロジーを選定します。

上記の活動成果をシステム化構想書にまとめプロジェクト計画を策定することとなります。

そして重要なことは、できない理由を探すのではなく、どうしたら実現できるのかという姿勢で取り組むことです。

RJI では、COA システム導入に関するコンサルティング業務を行っています。お気軽にお声掛けください。

テーマ2 「顧客本位サービスを実現する次世代銀行システムとは」

【筆者プロフィール】

塚田 秀俊(つかだ ひでとし)

中央大学法学部卒業後、東洋信託銀行(現:三菱 UFJ 信託銀行)入社

現在、野村総合研究所に在籍し、当研究所副理事を兼務

専門は、

金融にかかる法制度研究(データ保護制度、IFRS、情報銀行制度など)

金融機関向け IT ソリューション研究(銀行基幹システム、人工知能活用)

温室効果ガス削減を中心とした ESG 投資研究