

Win-Win の成果を達成: 規制遵守の改善とともに、住宅ローン銀行業務の速度と正確性の向上を実現



組織の概要

住宅ローンと融資に特化した米国のトップ 30 に入る銀行

課題

米国トップ 30 に入るこの銀行では、文書の発注、データ入力、データ検証など、住宅ローンに関わるエラーが発生しやすい各種反復プロセスに膨大な手作業による労力を費やしていました。この銀行では生産性を高め、データ品質を向上させ、規制リスクを軽減するため、Ernst & Young LLP (EY) と連携してロボティック プロセス オートメーション (RPA) を導入することにしました。

ソリューション

EY では、銀行が住宅ローン業務向けの RPA プラットフォームを選択する際に、複数の要因を検討し、厳しい要件を満たせるように銀行をサポートしました。特に、既存の IT インフラストラクチャとアプリケーション環境で動作するエンタープライズ レベルのソリューションについてサポートしました。この銀行にとっては、銀行業界で実績のある RPA を所有することが重要でした。また、迅速な導入、使いやすさ、および商業的、およびライセンス面での柔軟性についても評価に含めました。

2 か月間のパイロット導入が成功した後、EY とオートメーション・エンジニアリングは銀行と連携して、銀行のグローバル オペレーションの他の分野にもオートメーション・エンジニアリングのソリューションを拡張しました。この拡張により、数百万ドルを効率的に節約し、リスクも削減され、メリットをすぐに実感できました。

メリット

2~3分の1

コスト削減

100 万ドル

1 年間で節約した額

100%

法令遵守

自動化されたプロセス

- 洪水認証発注
- 住所の確認
- 住宅ローンの QA/QC

業界
銀行

「当行では、エラーの心配をする必要がなくなりました。当行のチームは最終顧客の体験に集中して対応できるようになり、CSAT の数値も大幅に向上しました。」

ストーリーの詳細

EY ではオートメーション エコウェア エンタープライズ を活用して、洪水認証指示、住所確認、住宅ローン品質保証/品質管理 (QA/QC) などの主要なプロセスを自動化するうえで顧客をサポートしました。

洪水認証チームは、毎日発注される反復的で膨大な洪水認証により、各洪水認証の発注に数時間を費やす必要がありました。現在、ボットが洪水認証を発注し、返却された PDF ファイルからデータを収集し、必要なデータポイントを記録システムに入力します。現在では、アナリストが洪水認証の解釈に多くの時間を費やせるようになり、多忙な作業を短縮できるようになりました。

ローン サイクルの早い段階で、この銀行は各住所を米国郵政公社 (USPS) のウェブサイトで見直し、公式記録と一致することを確認します。すべてのローンについて、アナリストは住所検索ツールを使用して住所を比較し、スクリーンショットをローン ファイルに添付します。次に、ボットでは不正確であったり、システム間で一致しなかったりする住所を確認します (照合処理では略語やその他の意思決定ロジックを考慮します)。この住所は、例外処理チームによってフラグが付けられ、処理されます。

住宅ローンの QA/QC チームは、毎日数時間かけてローン書類を収集し、複数のソースにまたがってデータポイントを比較します。現在では、ボットが必要なローン書類を自動的に収集し、QA/QC の審査担当者にデータを提供しています。このため、チームは発生する可能性のある不一致を特定し、解決するなどの重要なタスクに集中できるようになりました。

今後の展望

EY とオートメーション・エコウェアとの連携により、同行に大きな価値がもたらされました。その結果、EY およびオートメーション・エコウェアではグローバルな銀行業務内の部門全体にソリューションを適用できるようにオートメーションの範囲の拡大を進めています。

「当行ではすべての職能の分野で効率性の向上とコストの大幅削減を実現することができました。」

EY について

EY は、アシュアランス、税務、トランザクションおよびアドバイザリー サービスの分野における世界的なリーダーです。EY では、提供するインサイトと質の高いサービスで、世界中の資本市場と経済で信頼と信用を構築するのをサポートします。EY ではステークホルダーに対する確約を実現するチームを構成する優れたリーダーを育成します。これによりリーダーは、人、顧客、コミュニティのためにより良い環境を構築するのに重要な役割を果たします。

EY とはグローバルな組織であり、Ernst & Young Global Limited の傘下の 1 つ以上の企業を指します。それぞれの企業は独立の法人です。英国の保証有限責任会社である Ernst & Young Global Limited では顧客サービスの提供は行っていません。組織の詳細については、ey.com をご覧ください。

Automation Anywhereについて

オートメーション・エコウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.co.jp

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  contact_japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2018

2018 年 7 月、バージョン 1

