

迅速な商談成立を実現し、新しい住宅所有者の満足度を向上: 大手銀行が住宅ローンの査定を自動化



組織の概要

預金マーケットシェアで上位 25 位に入る米国最大手の商業銀行の 1 つ。

課題

この銀行の住宅ローンのプロセスには、米国とインドにまたがる多くのチームが携わっています。住宅ローンは連邦政府による規制を受けているため、方針が絶えず変化しており、チームでは新しい基準、プラクティス、方針、手順を迅速に適用しなければならず、多くの場合、IT システムがこれらの変更に対応していませんでした。チームは、非効率性と遅延につながる手作業による回避策で対応せざるをえませんでした。頻繁な変更サイクルに従業員は不満を感じており、多くのエラーが発生していました。

ソリューション

この銀行ではオートメーション・エニウェアの RPA プラットフォームを使用して、査定手数料の徴収、査定の指示、一般租税回避防止規則 (GAAR) ワークシートの更新、査定のフォローアップ通知の実行、および 2 回目の査定の指示を行う自動化されたロボット (ボット) を作成します。最終的に、エンドツーエンドの住宅ローン査定プロセス全体が自動化され、以前にその職務を担っていた人間の従業員には、より課題と価値の大きいタスクが割り当てられました。

メリット

100%

エラーの削減

2.6 日

住宅ローンのサイクル
タイムの短縮

6.3 日

査定の迅速化

84%

契約の確定から 2 時間以内に行われた住宅ローンの指示

自動化されたプロセス

- GAAR ワークシートの更新
- 査定の指示
- 電子メール通知
- 複数の事業部門の 100 個単位のプロセス

業界
銀行

「あまりにも早くメリットを得ることができたので驚きました。当行のボットは本稼働後わずか 4 日で、査定指示までにかかる日数を削減し、手作業のプロセスを 32% 削減しました。」

— リスクテクノロジー
および実行担当ディレクター

成功にはトレーニングが不可欠

この銀行がオートメーション イニシアチブに着手した際には、限られた概念実証しか実行されませんでした。実稼働環境にボットを導入した経験のある人物がいなかったためです。銀行ではオートメーション・エンジニアにRPAのトレーニング、プランニング、および開発のサポートを依頼しました。ビジネスにも技術にも非常に多くのチームが携わっていたため、銀行はユーザーがサポートを求めてくる前に、十分な時間を割いてロボティクスの基礎を教育しました。最終的には、このようなすべてのトレーニングと教育が役立ちました。

オートメーションを導入したことで、銀行の各チームはよりつながりを深め、従業員はサイロから脱出し、部門や地域を越えた連携を開始することで、効率性と生産性が向上しました。その結果、オートメーションのおかげで、同行の企業文化がはるかに優れたコラボレーションへと変貌しました。

結果

住宅ローン処理については2.6日分、審査のスケジュールについては6.3日分が短縮されました。エラー発生率はゼロに低下しました。新たな規制が課せられると、ボットで直ちに調整できるようになりました。これまで従来の住宅ローンプロセス処理を担当していた従業員には、判断力、クリエイティビティ、創意工夫を活かしたより興味深い職務が割り当てられました。

今後の展望

導入のあらゆる面が反復的であり、継続的なフィードバックと改善ループで構成されていたため、この銀行はボットを活用して継続的な品質改善を達成しました。何か月、あるいは何年経過しても、改善は継続されます。チームでは小規模または大規模な機能強化のたびにきわめて迅速に対応できるアジャイル開発手法を活用しています。自動化されたコンポーネントはそれぞれ、手作業のプロセスと並行して試験運用されました。これにより、チームはリスクを最小限に抑えてボットをテストし、手作業のプロセスと自動化されたプロセスの結果を比較するデータを収集し、継続的にそれらを強化することができました。今後もこのような手法で業務を継続し、ビジネスクリティカルなプロセスの自動化を拡大することで、業務全体の効率性の向上、コスト削減、エラー削減を推進していきます。

「RPAについては、雇用が減ったり、組織がばらばらになったりするという話をよく耳にしていますが、当行はまったく対照的な経験をしました。オートメーション・エンジニアのロボティクスのおかげで、お客様により良いサービスを提供できるようになり当行のチームはとても満足しています。」

ー リスクテクノロジー
および実行担当ディレクター

Automation Anywhereについて

オートメーション・エンジニアは、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

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhereのロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Botは、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は同定目的のためにいわれており、対応企業の商標登録である場合があります。

2018年7月、バージョン1

