

京都銀行がRPA導入、38の本部業務で 年間11,000時間の削減効果 開発者研修による育成で現場行員による 内製化体制の移行も実現



組織の概要

京都市に本店を置く地方銀行として1941年(昭和16年)に創立した株式会社京都銀行。近畿地方最大の地方銀行として、従業員数は約3,500名、国内外に190を超える拠点を擁する広域型地方銀行です。2020年にはすべてのお客さまとデジタルで繋がる「デジタルコネク」を基本方針とする第7次中期経営計画「Phase Change 2020」を発表し、デジタル戦略を進めています。

課題 本部業務改革に着手、140業務のうち70業務にRPA導入が決定

京都銀行はデジタル戦略に基づき、銀行サービスのデジタル化や、RPAやAI-OCRなどの活用による「銀行業務・事務手続きのデジタル化」、そして「お客さまのデジタル化推進」という3つのデジタル化を実現していく考えです。

RPAによる業務効率化は上述した「銀行業務・事務手続きのデジタル化」に位置づけられます。同行 イノベーション・デジタル戦略部 審議役の日野 正喜氏によると、「営業や事務効率化の企画、営業支援などを担う本部各部に、約800名の行員が従事しているが、様々な管理資料や計数の取りまとめなどの日々の事務作業に忙殺され、なかなか本来の業務に専念できない課題があった」ということです。

そこで、業務の抜本的な改革を進め「本来の企画や営業に専念」できるよう、2020年4月から本部業務改革のプロジェクトがスタートしました。

3年間で約80名相当(初年度は30名程度)の業務効率化をKPIに定め、140にわたる本部業務の洗い出し・整理が行われた結果「本部業務のうち70業務がRPAに適している」とされた(日野氏)ということです。

ソリューション 大量データ処理が可能でポット開発が容易である点、導入後のサポート体制を評価

RPAの選定、導入は2019年秋から進められました。「2018年から別の1部署で国産RPAツールを導入し、14業務にポットが稼働して年間1500時間相当の効率化を実現していた(日野氏)ことから、本部業務全体にRPA適用を拡大するにあたり、Automation Anywhereを含む複数製品が比較検討されました。

メリット

38 業務

ロボットの稼働する業務数

年間 11,000 時間

削減効果

自動化されたプロセス

- ・預金調査対応
- ・交渉経緯モニタリングなどの定型業務

業界
金融

「Automation Anywhereの開発者研修の実施と、コンサルタントによるマンツーマンでのポット開発のサポートを継続してくれた結果、内製による開発体制に移行できました」



株式会社京都銀行
イノベーション・デジタル戦略部
審議役
日野 正喜 氏

それまで導入していたRPAツールでは「夜間処理が難しかった」(日野氏)ことから、夜間を含めた24時間処理が可能かといったポイントや、大量データの処理が可能かといった「開発、運用、セキュリティ面での機能性」が評価されました。

また、「ロボット開発を開発経験のない現場担当者が行う体制を想定していた」(日野氏)ため、直感的な操作で容易に開発が行えるかといった「開発の容易さ」もポイントでした。

そして期限までに目標の70業務にRPAを適用可能にする開発支援などの「導入後のサポート体制」といった項目なども含めて検討された結果、導入実績やコストなども総合的に勘案し、「Automation Anywhere IQ Bot」を含む、「Automation Anywhere Enterprise A2019」のオンプレミス版が導入されました。

導入前に実施されたPoC(概念実証)の対象となった、「預金調査対応業務」は、毎日、手作業で数人が従事し、単純だがミスが許されない業務です。これをRPAで自動化することにより、夜間に処理が完了、年間で2,600時間にのぼる削減効果が実証されました。

詳細 開発管理体制の整備や開発者研修、情報提供などを進め、ユーザー開発がスタート

RPA開発推進体制は日野氏が所属するイノベーション・デジタル戦略部が全体統括を行い、システム部が開発支援や本番運用、外部委託先管理を担当。そして、ロボット開発は、本部各部署の行員による開発と、システム部の開発による体制となりました。

導入に際して注力した点は、まず「開発管理体制の整備」が挙げられます。単なるRPAの導入だけでなく本部業務の改革プロジェクトである点に鑑み、進捗状況について毎月の定例会を経て関係部署で共有するような体制の構築に注力しました。

また、開発スキルのない現場行員の育成として、Automation Anywhereのプロフェッショナルサービスによって3日間の研修プログラムを実施しました。「こうした取り組みの結果、ユーザー部署での開発を円滑にスタートすることができました」(日野氏)。

結果 38業務、11,000時間の削減効果を実現、内製化にも移行

2020年10月からは開発が本格的にスタート、2021年4月以降は内製による開発体制に移行することができました。2021年3月には本番環境が整備され、AI-OCR(Automation Anywhere IQ Bot)の試行も開始されました。これは、取引先から受け取った紙の見積書をAI-OCRで読み込んでデータ化し、決裁ワークフローに取り込む業務で、これまで手作業で入力していた業務を自動化するものです。

こうした取り組みの結果、2021年12月現在、「38業務、11,000時間の削減効果」の実績を残すことができました。RPAやAI-OCRに関する開発者研修には、のべ35名が受講を完了、そのうち20名程度が実際にロボット開発を行えるレベルに達しているとのこと、日野氏は「2021年度中には70業務の計画を達成する目標だ」と話します。

今後の展望 適用業務を拡大するとともに、改革カルチャーの浸透に期待

今後の展望について、日野氏は「インターネット取引にRPAを適用させていきたい」と話します。たとえば、2021年4月には、ホームページやアプリで顧客の問い合わせなどにAIが回答する「AIチャットボット」サービスが開始され、今後もインターネットで提供されるサービスへのRPAやAI-OCRの適用を拡大すべく、さらなるAutomation Anywhereの支援を期待したいとのこと。

また、RPA対象業務の拡大やRPA開発人材の育成も継続していきたいということです。今回のRPA導入を契機に、業務改革カルチャーを本部全体へ浸透させ、さらには行内全体に広げていきたいとのこと。

Automation Anywhereについて

オートメーション・エニウェアは、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。

デモをご希望の場合は、下記メールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  <https://www.automationanywhere.com/jp>

 @AutomationAnwJP  www.facebook.com/AutomationAnywhJP  contact_japan@automationanywhere.com

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere, A のロゴ、Automation 360、AARI、A-People、IQ Bot、Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービスマーク、または登録商標・サービスマークです。本書に記載されるその他の製品および会社名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標である可能性があります。