

みずほ銀行様 サーバーレスのRPA「ポイっと業務」への 乗り換えで業務効率化を実現

ユーザープロフィール



みずほ銀行は、国内最大級の顧客基盤、グローバルな拠点ネットワーク、高度なサービス提供力を有するリーディングバンクです。

決済営業部では、非居住者円カストディ顧客の日本での証券決済に関する常任代理人(サブカストディアン)として、有価証券の保管・管理、議決権行使業務や利配金の支払い等の付加サービスを提供しています。

「ポイっと業務」システムの導入にあたり、導入の決め手やCACによる導入サポート、導入後の効果などについて、決済営業部 業務管理チーム 堀谷 昌生氏にお話を伺いました。

1. 導入前の課題

一貫部においてはカストディ業務のメインシステム更改を機に、元々導入されていたメインシステム用のRPAツール利用も廃止出来ないか検討されようとしていたと伺いました。どのような課題があったのでしょうか？

現行のメインシステムに具備されていた画面入力補助機能でユーザーオペレーション入力を効率的にできていたことが、今回のメインシステム更改を機に当該機能が使用できないことになり、かつ、その代替策をユーザー側で対応せざるを得ない状況になりました。

また、もともとユーザーで開発して使用していたRPAツールも当部業務に適したものを作するためには一部の行員でしか開発・メンテ出来ない状況になっており、ある意味で属人的な体制になりつつありました。そういった課題を一気に解決する必要がありました。

2. 導入の決め手

—そのような課題をお持ちの貴部が、CACのRPAツール「ポイっと業務」に切り替え、導入する決め手となったのはどのような点だったのでしょうか？

既存のRPAと比較して、「ポイっと業務」は非常にカスタマイズ性が高く、我々の複雑で多様な業務要件に柔軟に対応できる点と、処理スピードが圧倒的に早い点が大きな魅力でした。例えば、チームや顧客ごとに異なる入力ルールや業務オペレーションにもスムーズに対応できるため、既存のRPAでは難しかった細かな調整や改善、処理スピードの向上といったことが容易に可能となりました。

また、「ポイっと業務」は、新たにサーバーを構築する必要がなく、exeファイルの配置だけで利用を開始できる手軽さがあります。弊行のセキュリティポリシー上の問題もなく、短期間で導入することが出来たのも利点の一つだと思います。

これらの理由から、業務効率化やユーザー満足度の向上も見込めると判断し、総合的に最適な選択肢として導入を決断しました。

3. 導入について

—既存のRPAツールから「ポイトと業務」への移行はどのような計画で進められたのでしょうか？

基本は、新規導入時と変わりません。

まずは、「ポイトと業務」のデモを受けて、PoCを実施しました。今回は、既存のRPAやツールから「ポイトと業務」への移行であったため、現行の仕様で踏襲すべきところを整理して、ユーザーが現行ツールに抱いていた不満や改善要望を洗い出し、「ポイトと業務」で対応可能かを分析して業務要件を確定しました。要件定義とユーザー教育(UATやオペレーション研修)にしっかり時間を使うよう計画を立てましたね。

—CACの導入サポートについてはいかがでしたでしょうか？

メインシステム更改の最中で、行員のリソースが限られる状況でしたが、CACは進め方など大枠の方針については行員としっかりすり合わせつつ、ユーザーとの要件調整やUAT中に発生した課題対応など細かいところを主体的に動いてくれてとても助かりました。

おかげで、我々はメインシステム更改のIT部門との対応に体力をほぼ集中することが出来て、全体のプロジェクト推進にも大きく貢献してもらったと感じています。

導入後の運用保守面でも引き続きフォローいただいています。

—既存のRPAツールから「ポイトと業務」へ切り替えることになり、実際に利用されるユーザーさんは、どのような反応だったのでしょうか？

移行によるユーザーのメリットを説明会やデモで丁寧に伝え、ユーザーの理解と合意を得ることが出来ました。

また、UATやオペレーション研修なども十分な期間を確保し、CACに手厚くユーザーサポートしてもらうことで、ユーザーの理解も深まり、「ポイトと業務」への安心感が増してきたと感じています。

ユーザーにとっては、「ポイトと業務」という名前も親しみやすいようで、「ポイトと、実行しておいて」など、ユーザー同士で自然に会話の中にでてくるくらいに浸透しています。

4. 導入後の効果

—導入後、業務効率化はどの程度進みそうでしょうか？

ユーザの反応はとても良く、特に処理スピードについては効果を出せています。「ポイトと業務」の新規ニーズも出てきており、今後も益々業務効率化に寄与できると考えています。

—コスト削減はどの程度見込まれているのでしょうか？

既存RPAに比べて、コスト削減は一定程度見込める予定です。

5. 今後の展望について

—今後の展望についてお聞かせください

これまでは既存RPAで実施していた業務のリライトが中心でしたが、今後は「ポイトと業務」をより広い業務領域に展開していくことで更なる効率化を目指したいです。

—同様な課題を持つ企業に対して、導入をおすすめするとしたらどんな点を伝えたいですか？

業務要件を出すのは業務ユーザーの責任ですが、実際のユーザーは通常業務で多忙で、業務要件を明確にシステム構築メンバーに提示することは実態として難しい面があります。

そうした状況でも、CACならユーザーとの要件調整含め導入支援を安心して任せられます。

また、既存のRPAでは対応しきれなかった細かなニーズも「ポイトと業務」であれば対応可能なので、より広範囲で業務効率化が期待できると思います。

—本日は貴重なお話を聞かせていただき、ありがとうございました。

◎株式会社みずほ銀行様URL

<https://www.mizuhobank.co.jp/index.html>

