

導入事例

# テキサスの銀行が効率性と正確性を向上させると同時に、数百万ドルのコストを削減

## 組織概要

テキサス州サンアントニオに本拠を置く、総資産ベースで全米トップ 50 に入るアメリカの銀行です。

## 結果

**350 万ドル  
以上**

合計削減額

**100 万ドル  
以上**

電子資金移動の紛争に関連する獲得価値

**40 万ドル  
以上**

PPP オートメーションによる獲得価値

**15 万ドル  
以上**

KYC オートメーションによる獲得価値

**75K**

合計削減時間



オートメーションを推進する際に重要となるのはパートナーです。パートナーとの緊密な連携により、オートメーションプログラムを速やかに推し進めることができます。

ロボティックプロセスオートメーション (RPA)、製品責任者



## 課題

ある金融機関では、顧客基盤の急増と規制要件の高まりにより、持続的な関係を築くという基本的な取り組みが大きな課題に直面していました。具体的には、効率のボトルネックとなり、厳しいコンプライアンス基準を脅かす、3つの重要な工程が焦点として浮かび上がりました。これらの重要な分野は、取引の紛争管理、PPPローンの処理、新規顧客の本人確認手続きの実施が含まれていました。

## ソリューション

Automation Anywhere の実績あるソリューションを活用して、大きなボトルネックとなっていた3つの工程に対して新しいオートメーションプログラムを導入した後、各部門の30の工程へと導入を拡張しました。さらに、システムをAutomation Anywhereに移行し、オートメーションの導入リクエストのためのチケットサービスとしてServiceNowを使用することで、自動化工程をさらに強化しました。

この革新的な取り組みにより、高品質でインテリジェントな自動化依頼の増加、350万ドルのコスト削減、ワークフローの合理化、データの正確性と整合性の向上、リスクの軽減が実現されました。最も重要なのは、貴重な人材の時間を75,000時間も解放し、従業員が優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するとともに、顧客基盤との長期的な関係を築くことができるようになったことです。

## 自動化されたプロセス

- 電子資金移動の紛争
- PPPローン返済免除
- デューデリジェンス申請書 (新規顧客)



Pathfinder ワークショップで行った優先順位付けと行動計画の演習が非常に役に立ちました。おかげで、当社の現状を理解できました。

ロボティックプロセスオートメーション (RPA)、製品責任者

## 事例の概要

新規顧客や給与保護プログラム (PPP) ローン申請の予期せぬ急増と、コンプライアンス規制の変化に直面するなか、テキサス州の銀行は、持続的に成長しながら、新規顧客と既存顧客の両方に一貫した顧客体験を提供することを目指していました。イノベーションの経験が豊富な同行は、自動化には競争優位性をもたらす可能性があると考え、Automation Anywhere の協力のもと、自動化に取り組むことにしました。

テキサス州内に複数の拠点があるため、自動化の導入に苦戦していました。そこで、Automation Anywhere は、自動化を一元的に主導するセンター オブ エクセレンス (CoE) の設立を提案しました。同行のチームは、銀行取引の紛争、PPP ローンの処理、新規顧客の本人確認手続き (KYC 手続き) の 3 つの分野を対象に、工程の効率化とリスクの緩和に焦点を当てながら、包括的な視点から自動化できる工程を特定しました。自動化する工程すべてにおいて、コンプライアンス、一貫性、ベスト プラクティスを確保するために、実現可能性の基準を確立しました。

自動化システムを Automation Anywhere のクラウドネイティブ プラットフォームに移行することを選択し、Pathfinder プログラムを活用して、オートメーション環境をさらに合理化しました。本番運用チームは、口頭による工程から組織全体のチケット システムへと移行し、業務の正当性を示す指標を積極的に把握するようになりました。30 の自動化へと迅速に拡張したこの取り組みによって、200 万ドルのコストと 75 万時間が削減され、従業員は同行が誇るサービス レベルを維持できるようになりました。

## 今後の展望

自動化システムをクラウドに移行する際、同行は自らのインテリジェント オートメーション環境を再評価しました。すでに導入リクエストのためのチケット サービスとして ServiceNow を導入しており、自動化手順の合理化を進めています。また、文書化や指標の収集を改善するための方法も積極的に検討しています。さらに、Pathfinder プログラムに参加した結果、自動化工程を評価するための ROI 指標が欠落していたことが判明しました。そこで、コスト削減だけでなく、セキュリティ対策や罰則にも焦点を当てた新しい ROI レポートを導入することにしました。



### 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。

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.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp) [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

[@AutomationAnwJP](https://twitter.com/AutomationAnwJP) [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](https://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

Copyright © 2024 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。