

Dynamics 365 ポータルを活用し、新たな金融サービスをサポートする仕組みを短期構築するとともに非対面業務の効率化を実現

業務企画部門が主導権を握り、ポータルから事務デスク、コンタクトデスクまでの機能を構築。約2か月間で、法人口座開設の申し込みサービスをリリース。



写真左より、りそな銀行
コーポレートビジネス部 担当マネージャー 藤山 武氏
同部 営業力強化グループ グループリーダー 鶴見 亮祐氏
同部 同グループ 担当マネージャー 大江 拓也氏
同部 同グループ 塚越 雄仁氏



株式会社りそな銀行

代表者：社長 東 和浩
本社所在地：大阪府大阪市中央区備後町 2-2-1
設立：1918年5月15日（営業開始日2003年3月3日）
資本金：2,799 億円
従業員数：9,246 人（2018年3月末現在）
事業概要：銀行業

「都市銀行 × 信託銀行」という独自のビジネスモデルを展開する株式会社りそな銀行（以下、りそな銀行）では、業務企画部門が中心となり、Microsoft Dynamics 365（以下、Dynamics 365）のポータルを活用して、法人口座開設やカードローンなどの申し込み手続きのサービスと業務システムを短期間で構築。顧客満足度の向上と業務プロセスの効率化に取り組んでいる。

【システム概要】

スタートアップ企業向けサービスの受付と一連の行内業務処理を Dynamics 365 上で実現

● JBS が構築を支援したシステムの概要について教えてください。

Dynamics 365 のポータル機能を利用して、次のようなスタートアップ企業様向けの各種サービス申し込みの受付および、受付後に社内で一連の業務を処理するためのシステムを構築しました。

- ・法人口座開設
- ・「創業応援パック」（資金決済業務の効率化や各種相談・情報提供などのサポートサービス）
- ・「りそな Collaborare（コラボラーレ）」（中小企業向けの有用情報を企画・配信する会員制サイト）
- ・りそなビジネスローン「活動力」（りそな Collaborare 会員向け）

たとえば、法人口座の開設にあたっては、これまで数回の来店とあわせて各種書類の提出などが必要でしたが、書類提出などの事前手続きを Web（口座開設ポータル）上で済ませることで、最小限の来店回数で口座を開設できるようにしました。

社内での事務処理は、処理口座開設ポータルから事務デスク、コンタクトデスクまで、Dynamics 365 Customer Engagement および Office 365 による一貫した機能を実現しており、法令を遵守した一連の業務を効率的に処理できるようにしています。

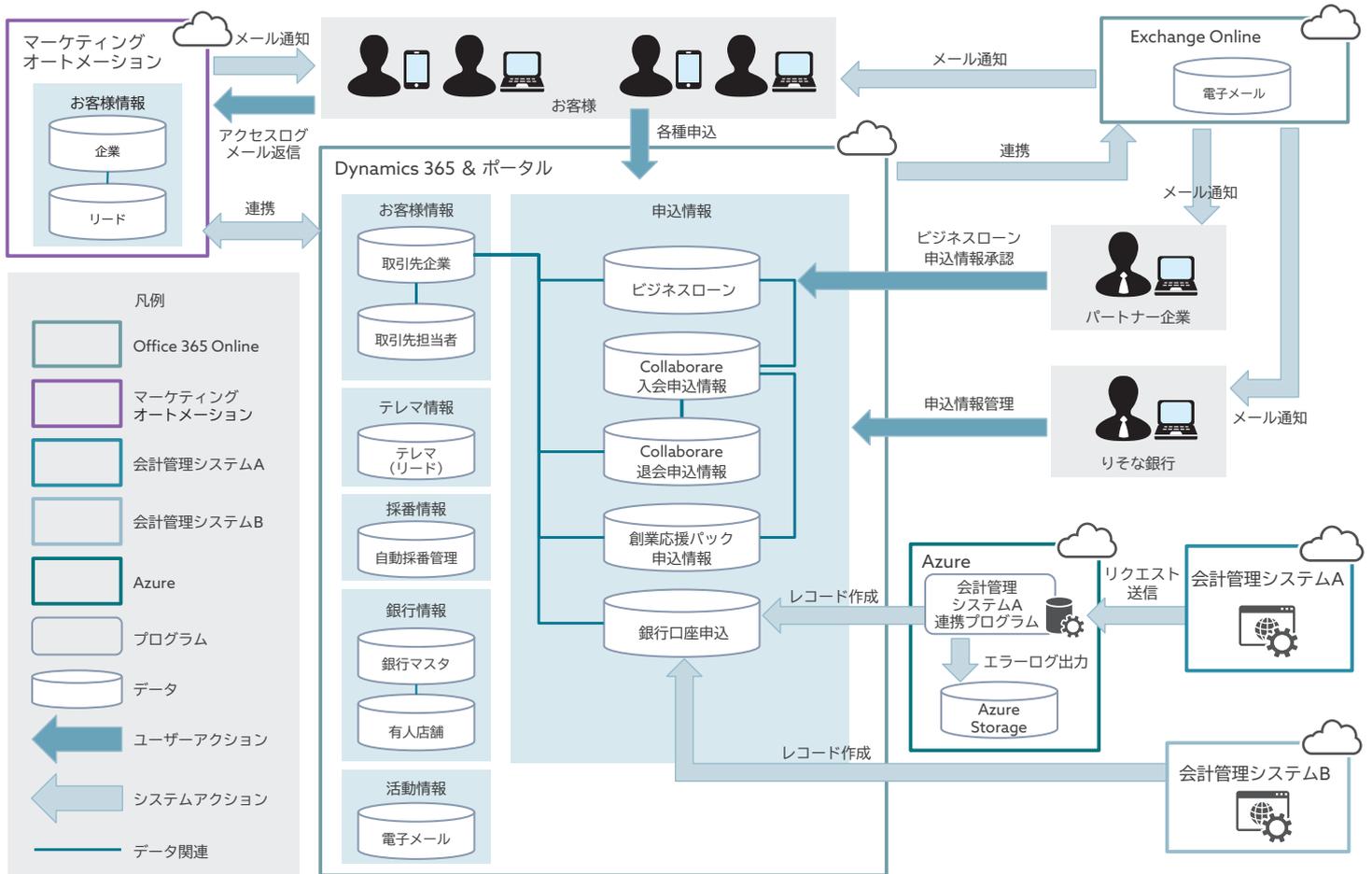
また、ポータル機能を マーケティングオートメーションツールなどの各種サービスやシステムと連携させることでサービスの拡充を図っています。

● システムの構築期間を教えてください。

最初にリリースした「法人口座開設」の機能は、約 2 か月間で構築しました。順次機能を追加していき、約 1 年間で現在の 4 つの機能を揃えることができました。

● 短期間での開発はどのように実現していったのでしょうか。

「何をしたら、何を返してくれるシステムが欲しいのか」という大まかな特徴や実現したいことを伝えると、すぐにそのプロトタイプを JBS が提示してくれます。そのプロトタイプをたたき台に、使い勝手や仕様を追加・修正して、またプロトタイプを作ってもらうと



機能構成概要図



システム利用画面 (上: 新規法人口座開設業務担当者向け画面、右: りそな Collaborare 入会申込画面)

この手順を繰り返してサービスを構築していきました。そのため、できあがってきから考えていた機能や使い勝手がイメージと異なるといったことがなく、大がかりな手直しが発生するのを避けることができました。

また、このような開発プロセスを踏むことで、必要な機能の優先順位を見定めながら、サービスのリリースに必要な機能を絞り込み、機能を最小限に抑えることができたことも、短期間でシステムを構築できた要因だと考えています。

【導入背景】

非対面業務の効率化と顧客満足度の向上をめざし、クラウドに非対面のサービスを展開

● 今回、このようなシステムを構築した背景を教えてください。

日本では全企業のうち 99.7% が中小企業、個人は 1,700 兆円の金融資産を持つと言われていますが、りそな銀行はそれらの中小企業・個人の分野を中心に厚い顧客基盤を確立しており、「信託」を含む幅広いソリューションを展開しています。

一方、りそな銀行単体で見たとき法人取引先数は約 26 万社におよびますが、現状、その中で与信先数は約 4 万社、対面営業でカバーできているのは約 5 万社にとどまります。そのため、対面ではアプローチできていない約 20 万社の取引を活性化させていくこと。そして、新規取引先数を増やしていくことは、私たちの重要なミッションとなっています。

ただし、やみくもに対面業務を増やすことはできませんので、非対面であ

りながら魅力的かつ効率的で、お客さまに選び続けていただけるサービスを提供することが大切です。しかし同時に、コンプライアンスを遵守した上で業務の効率化を図り、サービスレベルや付加価値の向上を図っていかねばなりません。そのため、私たちのチームではさまざまな業務改革を実施しています。今回の取り組みもその一つとなります。

特に起業して間もない企業にとっては、今回のようなサービスを手軽に受けられるメリットは大きいものです。サービスの充実や種類を増やしていくことで、りそな銀行との取り引きが増え、お客さまからの信頼が高まっていくことを期待しています。一方当社では、このサービスを通じて業務の効率化と標準化を図り、お客さまの支援につながる業務へと人的リソースを集中させる体制を確立することをめざしています。

● **クラウドを活用し、アジャイル型のアプローチで短期間にシステムを構築しているケースは、国内の金融機関ではまだ少ないと思うのですが、その点は問題とならなかったのでしょうか。**

あえて言うまでもないかもしれませんが、業務改革を推進していく上でスピード感はとても重要です。だからといって、金融機関として実施しなければならない仕様やセキュリティをないがしろにして、効率化やスピードを優先しているということはありません。

システムを構築する上で、FISCのガイドラインに準拠しているかどうかの確認は厳密に行っています。また今回のシステムは、基幹システムと直接連携しておらずサービス提供インフラや構築手法に大きな制限は受けずに済みました。

【選定理由】

要望を的確に理解して、実現可能なこと、実現させるために足りないことを明確に提示した JBS を信頼

● **Dynamics 365 を採用した理由を教えてください。**

当社では社内業務で Dynamics 365 を利用しています。その経験上、ポータル機能はお客さまとのやり取りにも応用が可能で、時間と手間をかけずにサービスが構築できると考えました。すでに社内でも実績があるので、導入に必要な手続きもスムーズに済むという点もメリットでした。

● **JBS ハシステム構築の支援を依頼した理由を教えてください。**

頭の中にサービスのイメージはあるのですが、私たちはエンジニアではないので何がどこまで Dynamics 365 上で実現できるのか確認はありませんでした。また、当然ですが実際のシステム構築もできません。そこで専門家の手を借りたいと思っていたところ、日本マイクロソフト株式会社から紹介してもらったのが JBS でした。

JBS は私たちの要望を的確に理解して、Dynamics 365 で実現可能なこと、実現するために足りないことを明確に示してくれました。良い話だけでなく、悪い話も包み隠さずしてくれたことで信頼できると思いました。また、Dynamics 365 に詳しいだけでなく、マイクロソフトとのパイプも太くマイクロソフト製品全般に精通しており、金融機関におけるシステム構築実績もあることから、安心してサービス構築の支援を任せられると判断しました。

対応も迅速でした。JBS に相談してすぐに法人口座の開設に関するプロト



株式会社りそな銀行
コーポレートビジネス部
営業力強化グループ
グループリーダー
鶴見 亮祐氏



株式会社りそな銀行
コーポレートビジネス部
担当マネージャー
藤山 武氏



株式会社りそな銀行
コーポレートビジネス部
営業力強化グループ
担当マネージャー
大江 拓也氏



株式会社りそな銀行
コーポレートビジネス部
営業力強化グループ
塚越 雄仁氏

タイプ作りが始まり、いつでもプロジェクトが本格的にスタートできるよう体制を整えてくれました。その勢いを失わないよう、私たちが迅速に意志決定をしてサービスの構築を開始しました。

【効果】

少数精鋭体制で、短期間にサービスをリリースできる体制を確立

● **サービスの提供による成果は上がっていますか。**

実際に利用したお客さまからの反応は概ね好評で、店舗側の関連業務に関する負荷の軽減にもつながっており、リソースを提案などの業務へと振り向けるという当初のねらいは形となりつつあります。

一方、新規顧客獲得数を増やすという点に関してはまだまだ取り組めることがあると考えています。さらにサービスや機能の充実を図ると同時に、りそな銀行がこのようなサービスを積極的に展開していることをもっと広く知ってもらふ必要もあると思います。

他方、業務企画部門のメンバーが中心となり、少数精鋭体制でこのようなサービスを短期間で構築・提供できたことも成果として挙げられます。Dynamics 365 というサービスプラットフォームを活用して、

このような開発・運用ができる体制を確立できたことは、今回の取り組みによって得られた大きな経験だと捉えています。

また、サービス提供開始後の修正やメンテナンスでも社内のメンバーだけで対応が可能である点も評価しています。

【今後の展開】

Dynamics 365 を入口に、サービスのさらなる拡充や顧客満足度を向上させる仕組みの構築をめざす

● 今後の展開予定について教えてください。

今回開発したサービスや機能をグループの他銀行へと横展開することなども検討していますが、まだ実現したいサービスや機能は数多くあります。迅速かつ柔軟に新規サービスを追加したり、機能を改善できるようになったことで、非対面業務の効率化を進めながら、より一層の顧客満足度向上を図るサービスを展開していきたいと考えています。

また、Dynamics 365 のポータルを入口にさまざまなシステムと連携を図りながら、サービスの拡充や顧客満足度を向上させる仕組みを確立していくことも検討しています。たとえば、BI でお客さまの動向や入出金のデータなどを分析したり、AI チャットボットやコンタクトセンターと連携したりすることで、最適なサービスや商品を提案する仕組みも実現できると思います。

【評価】

信頼できるパートナーがいたからこそ、業務企画部門の少人数チームでもサービスの短期構築が実現できた

● JBS への評価をお聞かせください。

時間と手間をかけて仕様を決めて、情報システム部門に依頼をしてシステムを構築していくという従来のプロセスと異なるため、実際にプロトタイプが提示されるまでは不安だったメンバーもいたかもしれま



前列左より、JBS
営業本部 金融流通営業部 営業2課 主任 田中 克典
イノベーションサービス統括本部 ビジネスソリューション本部
ビジネスアプリケーション部 CRM グループ
アシスタントマネージャー 田中 朋恵
イノベーションサービス統括本部 ビジネスソリューション本部
ビジネスアプリケーション部 CRM グループ 原 陸人

せん、しかし、JBS の対応が優れており、そのような思いはすぐに払拭されました。

私たちからの質問や要望に対して、あいまいさがなく明確に答えてくれるので、安心してサービスの開発を進めることができました。若いけれども優秀なメンバーが多く、発想も柔軟で、言われたことだけをこなすのではなく積極的にアドバイスや提案もしてくれるので、とても頼りになる存在です。

JBS の支援がなければエンジニアでもない少人数のチームが、このようなサービスを短期間で立ち上げることはできなかったでしょう。まだ実現したいサービスや機能は数多くありますので、これからも変わらず支援をお願いしたいと思っています。

【JBS 担当者のコメント】



営業本部 金融流通営業部
営業2課 主任 田中 克典

まず、ポータル機能という Dynamics の新たな機能を活用し、りそな銀行様のビジネスに直接関わる案件を遂行できたことをとても嬉しく思っています。半面、お客さまのおっしゃる通り、新たなサービスを立てつけることで、より一層価値のあるサービスへ昇華できるとも感じています。これらをきちんと形にできるよう、引き続きお客さまに寄り添い、価値のあるサービスが作れるよう、お客さまを含めたチーム一丸となって取り組んでまいります。



イノベーションサービス統括本部
ビジネスソリューション本部
ビジネスアプリケーション部
CRM グループ アシスタントマネージャー
田中 朋恵

Dynamics 365 とポータルの特徴でもあるカスタマイズの容易性を活かしたアジャイル開発を行うことで、認識の齟齬もなく、りそな銀行様とともにシステムを作り上げることができました。製品の特性を生かした開発をすることができ、導入する立場としてとても嬉しく思います。今後の追加開発要件もいただいており、さらにお客さまのビジネスの発展に貢献できるよう努めてまいります。



イノベーションサービス統括本部
ビジネスソリューション本部
ビジネスアプリケーション部
CRM グループ 原 陸人

ヒアリング→構築→サービスインというサイクルを短期で繰り返すことで、実際にお客さまが行っている業務への理解を深めることができ、かつお客さまの要望を着実に達成できているという実感があります。その結果新たなサービスの検討にもつながるといい循環を生むことができているため、これからもこのサイクルを継続し、お客さまを含めた1つのチームとしてプロアクティブに取り組んでいきたいと思っています。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。
- 本事例に記載されている情報は取材時（2018年7月）におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-5520
東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー 20F
<https://www.jbs.co.jp>