

金融機関におけるBPMとRPA開発

～住宅ローン業務の自動化および開発内製化を支援～



三菱UFJインフォメーションテクノロジー株式会社 様

三菱UFJインフォメーションテクノロジーは三菱UFJ銀行をはじめとする三菱UFJフィナンシャル・グループ各社のIT戦略を支える「金融×IT」のプロフェッショナル集団です。

左から3人目より、三菱UFJインフォメーションテクノロジー会社
小川温様／池野谷優理様／與儀実泰様／坪井智様／PC辻野洋志様（リモート参加）
左から三菱総研DCS 富岡嗣頼／富田起世弥 右から三菱総研DCS 鈴木洸二郎／杉本唯

POINT
01

BPM (Pega Platform) と RPA ツールを活用した自動化システムを共同で構築

POINT
02

審査スピードの短縮、業務効率化、コスト削減、人的リソースの有効転換を実現

POINT
03

ノウハウの蓄積、人材育成および内製化支援で、金融系システム構築に貢献

プロジェクト概要

テーマ：住宅ローン業務自動化

期間：フェーズ1：2018年～2021年 / フェーズ2：2021年～

概要：BPM、RPA等を活用した、住宅ローンの新規受付における事前審査、正式審査、契約・実行までの一連の事務手続きの自動化と、開発の完全内製化を支援

フェーズ1：Webルート対応

フェーズ2：店頭および不動産業者ルート対応

人生最大の買い物を身近な銀行で。社会的意義のある「住宅ローン」業務の自動化に着手



融資部 シニアプロフェッショナル 坪井智 様

坪井様：マイホームの購入は、人生でも最大規模の買い物です。住宅購入を金銭面でお手伝いすることは、金融機関にとって大きな社会的意義があり、また重要な収益基盤の一つでもあります。現在、三菱UFJ銀行では、住宅ローンビジネスの構造改革に取り組んでおり、2018年より住宅ローン業務の自動化プロジェクトを進めています。「人と紙」をベースにした業務プロセスを自動化することで、業務改善や効率化による

収益の向上と、お客様の利便性を向上しようというものです。具体的には、将来的なビジネス要求に対応できるよう拡張性を考慮し、先進的なBPM※注1とRPA※注2を活用した住宅ローン審査システムを構築しています。

※注1：BPM (Business Process Management) = 業務の流れを可視化して課題を抽出・分析し、新しい業務プロセスで継続的に業務改善を図る管理手法

※注2：RPA (Robotic Process Automation) = 人がパソコン上で行う定型作業を代行・自動化するソフトウェア (ロボット)

Pega Platformによる全社的業務フロー自動化の先駆けとなるプロジェクト

坪井様：住宅ローン業務は、複雑なうえに長期にわたります。これを統合的に管理できること、かつ開発効率が高いことを条件に様々な手法やツールを検討した結果、BPMにはローコード開発機能を持つ統合プラットフォームのPega Platformを採用することが決まりました。

た。Pega Platformを使った業務フローの自動化は、今後幅広い業務領域において、海外拠点も含む全社的な活用を考えており、住宅ローン構造改革における開発は、その先駆的な位置付けです。

住宅ローンの新規受付には、①Web経由、②店頭（銀行）経由③不動産業者の仲介の3つのルートがあり、業務プロセスには「1. 事前審査」「2. 正式審査」「3. 契約・実行」の3つの段階があります。

今回のプロジェクトでは、フェーズ1としてWebルートの自動化から着手。まずフェーズ1.1で事前審査の自動化、フェーズ1.2で正式審査～契約・実行までの自動化を行いました。2021年8月にリリースされ、順調に稼働しています。

続くフェーズ2では、店頭および不動産業者ルートの事前審査～正式審査～契約・実行の自動化に取り組んでおり、2022年7月リリースの予定で開発が進んでいます。

同じ目線で目的を共有し、技術の習得と開発の内製化に取り組む

坪井様： 三菱総研DCSには、プロジェクトがスタートした2018年から参画いただき、Pega PlatformやRPAの開発要員の確保や人材育成に取り組んでもらいました。フェーズ1.1のスタート当初は知見を有していませんでしたが、内製化を志向していましたので、三菱総研DCSとその目的を共有し、導入時に入ってもらったPega Platformに詳しいベンダーから積極的に技術を吸収しました。



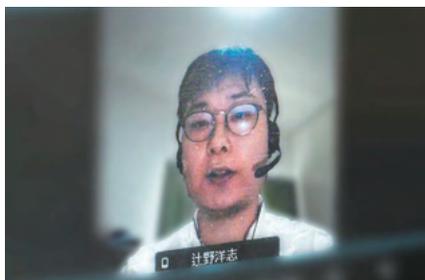
融資部 プロフェッショナル 與儀実泰 様

與儀様： 三菱総研DCSは、我々と同じ目線、マインドで課題解決に取り組んでくれる心強い存在です。単に技術的に詳しいだけでなく、既存システムや業務部門のフローにも精通していて、想像力を働かせて、我々が判断しやすい状況を作ってくれるサポート力があります。トラブル時には担当エリア外の影響にも配慮し、既存システムのメンバーとも連携して、関連システムに大きな影響が出ないように努めていただきました。



融資部 池野谷優理 様

池野谷様： 私はフェーズ1.2から一緒に仕事をしていますが、全体を俯瞰して、かつ深い部分まで見てくれることに驚きました。おかげでリリース前に潜在的なバグを発見できました。ユーザ目線での提案や課題の解決力に、大きな信頼感があります。



融資部 プロフェッショナル 辻野洋志 様

辻野様： 私はRPAの開発全般を担当していますが、融資部でRPAを使うのは、住宅ローン業務が初めてです。ノウハウがまったくない状態でしたが、デジタルエンジニアリング部ですでにRPAを導入した経験がある三菱総研DCSが、その知見を横展開してくれて大変助かりました。

事前審査にかかる業務量を75%削減

坪井様： 現在稼働しているWebルートによる新規受付の事前審査の自動化ですが、ここだけでも従来の業務量の約75%削減に成功しています。印刷物など紙の出力も、月間90%の削減を実現しました。フェーズ1.2、フェーズ2の成果はこれからですが、業務フロー内での作業量は明らかに減っており、人的リソースを営業に転換できるなど、プロジェクトの成果は確実に上がっています。

お客様の利便性も向上しました。従来は1日以上必要としていた事前審査が、最短2時間で完了。審査スピードが上がることでレスポンスもよくなっており、業務効率化とともに営業的にもプラスが生じています。

短期間、低コストで質の高い開発をするために必要なこと



融資部 シニアプロフェッショナル 小川温 様

小川様： 私は、フェーズ1.1およびフェーズ2のプロジェクトリーダーを務めています。フェーズ1.1の段階から将来を見据えた提案に、大いに助けられました。とはいえ、ここまで順風満帆だったわけではありません。トライアンドエラーの連続で無駄なことや失敗も多く、時間もかかり、苦労しました。

その分、フェーズ2は短期間、低コストで、質の高い開発をしなければなりません。三菱総研DCSのメンバーには、やらなくてもよかったこと、逆にやっておけばよかったこと、苦労した経験を活かして、どんどん声を上げてほしいですね。プロジェクトリーダーの目に映る「やらなくていいこと」と、開発現場が「やらなくていい」と判断することには差があるはず。その認識を合わせることで、より効率よく品質の高い開発が可能になると思っています。

與儀様： これだけの規模の開発を、複数件並行して進行するのは、想像以上に難しいです。フェーズ2では、会社の垣根を超えて問題点を共有していくことが、より重要に感じます。

三菱総研DCSへの評価と今後の期待

小川様： 技術的に高スキルかつ業務にも通じたメンバーが揃っているところ、それぞれが主体的に考えて提案する能力があり社内連携がスムーズなこと、これが三菱総研DCSのすごさです。

坪井様： 刻一刻変化するビジネス環境への対応と同時に、コスト削減や安心・安全なシステムの維持が求められる中、BPMやRPA開発に限らず、様々なスキルをマルチに有する要員が必要です。三菱総研DCSは、我々がめざすシステム開発に欠かせないメンバーです。中長期的なロードマップに基づき、拡張性、安定性を確保した次世代アーキテクチャの戦略を進めていくにあたり、引き続き力を貸していただきたいと思います。

*Pega, Pega Platformは、米国およびその他の国における米国法人Pegasystems Inc.の登録商標または商標です。

Webサイトはこちらからご覧ください

https://www.dcs.co.jp/casestudy/muit_bpm_rpa/index.html

まずは、お気軽にご相談ください

DCS 三菱総研DCS株式会社
Mitsubishi Research Institute DCS Co., Ltd.

E-mail Financial_Biz_Div@dcs.co.jp WEB www.dcs.co.jp