

# クラウドでの ACH: 革新的なボットが業務を合理化し、オンデマンドのスケーリングを提供する



## 組織の概要

この多角的な銀行では、消費者、中小企業、商業顧客に幅広い金融商品やサービスを提供しています。Fortune 100 に選出された企業であるこの銀行は、預金ベースで米国トップ 10 に入る銀行であり、アメリカで最も有名なブランドの 1 つです。

## 課題

自動決済機関 (ACH) の支払処理は、小規模でありながら重要な業務に従業員が行うためのタッチポイントが多数存在するため、従来非常に困難な作業でした。エラーも頻繁に発生するため、処理には非常に時間を要していました。銀行が常に最優先している顧客は、支払いが正確かつ迅速に処理されることを希望していました。この銀行自体は、コストを削減し、エラーをなくし、単調な手作業から従業員を解放し、人間の能力やアイデアによりふさわしい職務に集中できるようにする必要がありました。

## ソリューション

この銀行ではオートメーション エコウェア エンタープライズ プラットフォームを使用して、ACH 処理を自動化しています。銀行が日常的に処理するトランザクションの量は膨大であるため、このテクノロジーには拡張性が必要でした。この銀行では、増大の一途をたどるビジネス需要に対応し、顧客情報のプライバシーを保証するために、きわめて安全なクラウド環境で稼働する RPA を必要に応じて拡張することを決定しました。

## メリット

100,000 50  
時間

1年で節約された従業員  
の時間数

価値の高いタスクにアサイン  
し直されたフルタイムの  
従業員の人数

100%

エラーの削減

100%

エラーの削減

2.5 か月

オートメーションの完了  
までにかかった期間

>100%

1年以内の ROI

自動化されたプロセス

- 自動決済機関 (ACH)
- IT システムの更新

業界  
銀行

「当行の成功事例は次の考え方に基づいています。当行のように会社に革新をもたらす必要があるのであれば、根本的な変化をもたらすテクノロジーを採用し、さらにクラウドを導入すべきです。そうすれば、驚くほどの結果が得られるでしょう。」

### — 技術部門リーダー

商業業務およびテクノロジー チーム

## クラウドでの運用: 扱いづらいものの、拡張性実現のためには必要

銀行のクラウド環境はきわめて安全で、アクセスも厳重に管理されています。また、インターネット接続だけでなく、Microsoft Officeをはじめとする多数の社内アプリケーションへのアクセスなど、人間の従業員が活用するものと同じアクセスをボットに提供する際に生じる多数の課題も克服しています。

さらに、クラウドで運用するということは、銀行が、デスクトップアプリケーションに最新のパッチを適用し、常に最新の状態を保ち続けなければならないことを意味していました。すべてのPCとラップトップに継続的にパッチが適用されるオンプレミスのコンピューティング環境では、このような活動は当然のことと考えられています。これを実現するため、銀行は「工夫」しなければなりませんでした。オートメーション・エニウェアのプラットフォームの堅牢性と容易な統合ですべてのアプリケーションを常時最新の状態に保つことができるようになりました。

### 結果

この銀行では、まず銀行のACH処理を自動化しました。エンドツーエンドのプロセスを実行する20個のボットを導入し90日足らずで稼働させることで、手作業でのプロセスで発生していたすべてのエラーがすぐになくなりました。顧客は処理が適時に行われ、処理の品質も向上したことに満足しています。この銀行は、20個のボットそれぞれが従業員時間で年間5,000時間を節約したと計算し、1ボットあたり年間2.5人分の正規職員(FTE)を節約し、合計で年間最大50人分のFTEを節約できたと算定しています。これまでACHの支払いの手作業での処理を担当していた従業員はそれまでの作業から解放され、人間のアイデアや判断力を必要とするよりやりがいのある職務に集中できるようになりました。

### 今後の展望

今日、この銀行では、商業銀行の業務オートメーションのあらゆるイニシアチブをサポートするRPAセンターオブエクセレンス(CoE)と連携して、RPAの取り組みを進めています。CoEはソフトウェアロボット(ボット)自体の作成、維持以外の職務を担っています。作成、維持ではなく、CoEでは、独自のボットを設計、作成、および維持を行うオートメーションの導入プロセスにおいて、RPAのスキルと知識を組織全体に広め、銀行の商業業務を担う他のテクノロジーチームをトレーニングし、従業員をサポートしています。

「クラウドでデスクトップエコシステムを再作成し、通常のデスクトップアプリケーションとやり取りするボットを実行することは容易ではありませんでした。当行では、複数の環境を更新し、維持するうえで、斬新な工夫を行う必要がありました。このような取り組みはイノベーション実現に向けた負担ともいえますが、大きな成果が得られる取り組みでもあります。」

— 技術部門リーダー、  
商業業務およびテクノロジーチーム

#### 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.co.jp](http://www.automationanywhere.co.jp)

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhereのロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Botは、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は同定目的のためにいわれており、対応企業の商標登録である場合があります。