

デジタル化による 金融機関の変革を サポートする

Interview

インテック 執行役員 第一金融ソリューション事業本部長
武藤敦也

インテック 執行役員 第二金融ソリューション事業本部長
藤山等史

インテック 執行役員 金融ソリューションサービス事業本部長
桑野修一

文・今井明子 撮影・住友一俊



長年、さまざまな金融機関のシステム開発や運用を担当し、IT化をサポートしてきたインテック。金融機関の果たす役割が大きく変わろうとしている今、金融機関がインテックに求めるものも従来とは異なってきている。金融機関を担当する武藤敦也、藤山等史、桑野修一の3名に、インテックの金融機関向けサービスの内容についてくわしく聞いた。

ITプロフェッショナル派遣からクラウドCRMまで提供

— インテックの金融部門について、それぞれの事業本部の担当を教えてください。

武藤：インテックには3つの金融系事業本部があり、第一金融ソリューション事業本部では、主にメガバンクを担当しています。第二金融ソリューション事業本部では保険・証券会社を、金融ソリューションサービス事業本部では地域金融機関を担当しています。

第一金融ソリューション事業本部の取引先には、メガバンク各行および系列のグループ各社、信託銀行、地銀共同化システム^{*1}や流通、製造等の他業種からの参入組^{*2}などがあり、銀行業のほとんどのお客さまのシステム開発に携わっています。

藤山：第二金融ソリューション事業本部では、生命保険、損害保険、証券会社のリーディングカンパニーのシステム開発を何十年もの間担当しています。

— 事業本部によって業務の内容も違いますか？

武藤：第一金融ソリューション事業本部では、主にお客さまのオフィスにインテックの社員が常駐し、基幹系、情報系システムの開発・保守やシステムインテグレーションなどのソフトウェア開発サービスを提供しています。最近はお客さまからのご要望に対し、どのような方法で実現するかを提案しながら、お客さまと一緒に作っていく仕事の仕方になってきています。

藤山：第二金融ソリューション事業本部も、

お客様の業種こそ異なりますが、業務内容はほぼ同じです。私たちの場合は、提案から入るよりもお客様のご要望に合わせて作り込むほうが多いですね。

桑野：金融ソリューションサービス事業本部では、1997年から「F³（エフキューブ）^{*3}」という地域金融機関向け総合情報系ソリューションの開発・提供を行っています。「F³」シリーズは現在50行を超える地域金融機関のお客様に採用されており、クラウド環境で各種サービスのラインナップ拡充を進めています。

デジタルで変革が進む 金融機関

— 金融機関ではどのような変革が進んでいますか？

武藤：銀行は預貸率の低下やマイナス金利などで長期にわたって収益が悪化し続けており、デジタル化を推進して事務効率化、サービス提供スピードの向上を目指しています。デジタル化による異業種競合企業からの差別化、より高収益が期待できる富裕層向けプライベートバンク事業強化、既存のビジネスモデルを生かしたグローバル展開にも活路を見出しています。

また、スマートフォンを介してサービスを提供していくことを求められていますので、それに合わせてシステム開発やデザインをしていく必要があります。

藤山：生命保険会社は新型コロナウイルスの感染拡大によって対面営業が難しくなり、デジタル技術を使って営業活動の仕方を変えていく動きが進んでいます。また、AI技術を活用した査定処理の自動化など、事務効率の改善にも取り組んでいます。例えば、保険請求の審査はAIが問題ないと判断した場合は人を介さず支払処理を行うことで、支払手続きのスピード向上につながりました。

スマートフォン向けサービスの開発は、すでに生保・損保・証券のお客様でも取り組まれています。ネット生命保険や小口の損害保険では、スマートフォンで手続きが完結する仕組みが増えていますし、証券会社でも個人投資家向けFXなどの商品に

人気が集まり、それに合わせてスマートフォン向けコンテンツのニーズが増えているからです。

桑野：地域金融機関の地盤となる地域では、少子高齢化や若年人口の流出など大きな課題が山積みです。地域金融機関にはそれらの課題も解決していく役割が求められていますが、社内の各種システムは連携が進んでおらず、紙ベースの事務作業に忙殺されているのが現実です。そこでインテックは、契約書類の電子化などで事務作業を効率化し、それによってできた時間を使って、地域金融機関が地域の課題と向き合えるお手伝いをしようとしています。

— 金融機関のデジタル化を支援するため、インテックではどのようなサポートをしていますか？

武藤：金融機関が従来使ってきたような重厚長大なレガシーシステム^{*4}の開発だけでは、求められるスピードに対応できません。銀行では、お客様にタブレットやPC画面などを見せながら商品を提案するようになってきました。ですから、バックシステム^{*5}にあるデータをタブレットなどのフロントエンド^{*6}で活用する仕組みに変えないとサービスが提供できません。

その一方で、銀行は従来のシステムも残していくことを希望されます。レガシーシステムの維持に加えてフロントエンドにさまざまな新しい機能やサービスを付け加え

*1 地銀共同化システム

地方銀行のシステム開発負担を軽減するため、銀行やシステムインテグレーターなどが開発・運営し、複数の地方銀行が参画している基幹システム。

*2 他業種からの参入組

2001年の銀行法改正を受けて、流通企業、メーカー、EC事業者、通信事業者などによる銀行業参入が相次いだ。これらの新規参入組にはITをフル活用し、ネットバンキングを顧客との取引の中心に置いている銀行も多い。

*3 F³（エフキューブ）

インテックが提供している地域金融機関向け総合情報系ソリューションの総称。中心となるCRMサービスに加え、営業支援、預り物件管理、ローン試算、コールセンター支援、AML（アンチ・マネーロンダリング）ソリューションなどの金融機関向けソリューションを提供している。

*4 レガシーシステム

導入から長い期間を経ているITシステム。汎用機やオフコン上で稼働する、特定のユーザー専用のシステムが代表例。度重なる改修の結果、非常に複雑化していたリブラックボックス化している場合も多い。

*5 バックシステム

システムのデータ処理や保存などを行う部分。システムの利用者からは直接見えず、フロントエンドからの指示で動作する。バックエンドとも。

*6 フロントエンド

システムの入出力を行う部分。利用者はフロントエンドからシステムを操作するほか、ほかのアプリケーションとの連携もフロントエンドを通して行われる。

開発案件と技術要員のマッチングを行うスマートフォンアプリ「i_soda」



複数のスキルを
簡単登録！

要員のスキル登録を
豊富な選択肢から簡単に
ご入力いただけます。



マッチした案件
情報を確認！

ワンタップで案件担当者とコンタクトを
お取りいただけます。



***7 コンテナ技術**

OS上に複数の領域(コンテナ)を作り、それぞれ独立した実行環境を構築する技術。コンテナごとに異なるアプリケーションを実行したり、他のコンテナに影響を与えず新たなアプリケーションを開発したりできる。

***8 freee会計**

freee株式会社が提供する法人・個人事業主向けのクラウド会計ソフト。インテックは同社と協業し、金融機関やスモールビジネスのDX推進とICTコンサルティングの支援を行っている。

***9 マネーフォワード**

株式会社マネーフォワードは、お金の見える化サービス『マネーフォワードME』を金融機関の個人顧客向けにカスタマイズしたサービス『マネーフォワード for OO(〇〇)』は金融機関名が入る』や通帳アプリ『デジタル通帳』を金融機関向けに提供している。インテックは同社と協業し、金融機関の個人顧客向け非対面営業の高度化を支援している。

***10 COBOL**

1959年にアメリカ国防総省の提案で事務処理用に開発されたプログラミング言語。現在でも、メインフレームを利用した大規模システム等、事務処理用途を中心に過去に構築されたシステムが使用され続けている。

***11 PL/I**

1964年にIBMを中心に開発された汎用プログラミング言語。主にメインフレームにおいて、事務処理から科学技術計算まで幅広い用途に利用可能だった。COBOL同様、現在でも過去に構築されたシステムが使用され続けていることがある。

***12 IT・ビジネス研修**

現在開講中のコースには、言語研修(PL/I、COBOL)の他に、スマホネイティブアプリ開発(Flutter)、コンテナ開発(Docker/Kubernetes)、ブロックチェーン研修、金融業務研修がある。

***13 データサイエンティスト**

大量のデータを分析する専門家。ビッグデータを利用して、データの収集、整理、分析から意味のある知見を見いだすスキルやノウハウが発展したことによって誕生した新しい職種。

るため、インテックではスマートフォンを利用する仕掛けを開発したり、サービスを停止せずに新たな機能の提供・運用が可能なコンテナ技術^{*7}を使った開発をしています。

藤山：生保・損保・証券各社でも、レガシーシステムは使用されています。例えば、生命保険の契約は30年、40年と長期にわたるため、システム刷新を行う際には既存システムを維持するか廃止するかが重要な検討要素になりますが、リスク等を考慮して維持されるケースが多いです。

桑野：地域金融機関における事務作業の効率化では、例えば「F³」とスマートフォン用音声認識アプリケーションを連携させ、営業先訪問の合間に音声入力で面談記録を作成できるサービスを提供しています。

また、今は「freee会計^{*8}」や「マネーフォワード^{*9}」などクラウドサービスを利用する顧客が増えており、それらクラウド上の情報と金融機関内で保有している情報を組み合わせることで、より顧客のニーズに合った営業活動を行うことができます。クラウドサービスは次々と新しいものが出てきますので、魅力的なサービスとどんどん連携していけるような仕組みにしています。

— 金融機関の変革に対応して、インテックではどのような施策を打っていますか？

武藤：第一金融ソリューション事業本部では、銀行システムに必要な新技術にいち早く取り組むため、金融事業企画部のラボで新技術の評価や検証に取り組んでいます。同時に、現場で培った業務知識と新技術を

組み合わせる新たなサービスをお客さまに提案し、実現しています。例えば、メガバンクではこれまで年単位で大規模な商談会を開き、何千社もの取引先のマッチングをサポートしていましたが、私たちはAI技術を活用し、取引先同士が常時オンラインで最適な商談機会をもてる仕組みの構築を支援しました。

また、銀行の重厚長大な基幹システムは、COBOL^{*10}やPL/I^{*11}などの古いプログラミング言語で書かれている場合があります。インテックではこれらの言語を社員に教育していますが、お客さまからも古い言語を学ぶ機会がほしいという声があり、IT・ビジネス研修^{*12}の提供を始めました。

インテックはどのデータがどのシステムにどのような形で存在しているかを把握していますので、お客さまから「このようなデータがほしい」というご要望があったときに、実現手段をご提示できるという強みがあります。

藤山：これは保険会社や証券会社に対しても同様の強みですね。

武藤：古い技術への対応だけでなく、最新の技術やデータを分析して顧客にサービスを紹介していくためのデータサイエンティスト^{*13}も育成しています。

藤山：第二金融ソリューション事業本部では、昨年度末までにシチズンデータサイエンティスト^{*14}を11名育成しました。インテック先端技術研究所と協力して作成した独自の育成カリキュラムはお客さまにもご紹介しており、一緒に育成する取り組みも

スマートフォン音声認識アプリの利用イメージ



進めています。

その他、AI-OCR^{*15}を活用した紙媒体情報のデジタル化、RPAと組み合わせた業務自動化支援、AI技術を活用したお客さまデータ活用支援などにも取り組んでいます。

桑野：データ活用は各金融機関が進めていますが、従来は銀行の本部が中心になっていました。そこで金融ソリューションサービス事業本部では、顧客に一番近いところで日々課題に取り組んでいる営業現場の方向けに、データ分析・ビジネス企画力の養成研修を始めました。

第1回は、2020年9月から地方銀行3行の若手行員に半年間インテックに駐在していただき、データ分析の“いろは”から始めて、各行から持ち寄った顧客データの分析までを実施しました。参加した行員の皆さんは、現場に戻って活躍されているようです。

金融機関から インテックに求められるものは

— 今後、金融機関からはどのようなサービスが求められると思いますか？

武藤：今後は非対面チャネルを中心とする顧客接点の見直しや、FinTech^{*16}関連の外部スタートアップとのAPI連携がさらに進んでいくことでしょう。

また、規制緩和によって銀行・信託・証券の間で顧客の情報共有やデータのやり取りが今後できるようになるので、それぞれの持つ預金・為替・融資の流動性預金システムの共通化ができるのではないかと思います。さらに、システム軽量化のためのクラウド化や銀行間のサービス共同利用、必要な機能だけ利用可能なBaaS (Banking as a Service)^{*17}などが加速して進むことが予想されます。

銀行の業務を熟知するインテックならではの経験を生かして、変革を先取りするような提案で銀行からの要望に応じていきたいですね。

藤山：生保・損保・証券では、お客さまの既存システムを守ることが第一で、そこを守りつつ新しい技術を活用したシステム開

発が求められてくると思います。

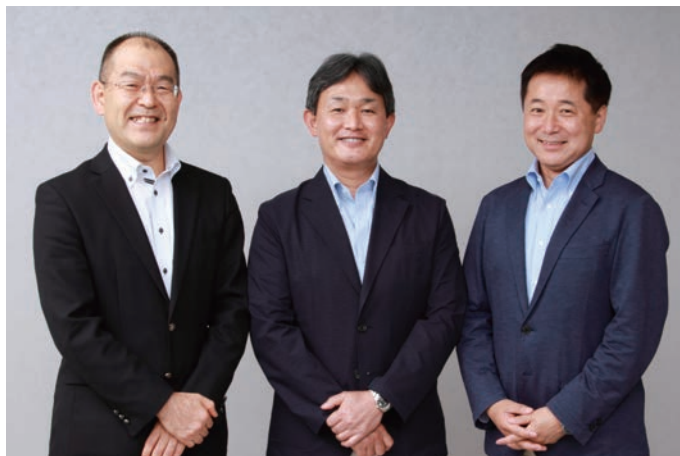
生命保険については、人生100年時代と言われる長寿社会となったことで、従来のような、もしもの時の家族への保障から、契約者本人が健康で豊かな老後を過ごすための保障へとニーズも変わってきています。ヘルスケア領域との関係も強くなってくるでしょう。

損害保険については、保険金を迅速に支払うため、被災地上空にドローンを飛ばして人が遠隔で査定するというニーズが増えてくるのではないのでしょうか。また、グローバル化が進む中で、システムもグローバルで使えるものになっていくでしょう。

インテックには総合的な経験と技術があるので、こういった変革にも対応できると考えています。

桑野：地域金融機関が地域の支援・課題解決に今以上に取り組んでいくためには、単純事務作業の削減など、まずは金融機関自体のDXを加速させながら、地域との濃密な対話やコンサルティングに注力することが必要になっています。ライフプランニングやウェルネスマネジメントを通して、資産形成から域外への資金流出防止、事業者に対する経営改善・成長支援に熱い思いで取り組まれている“人”を、インテックはデジタルの力で支援していきます。

さらに、地域に根差した産業横断のデータを地域のために高度活用し、地域のつながり・共創に資する「地域デジタルプラットフォーム」の構築に、地域金融機関と共にチャレンジしていきたいと考えています。



左から：金融ソリューションサービス事業本部 本部長 桑野修一、第一金融ソリューション事業本部 本部長 武藤敦也、第二金融ソリューション事業本部 本部長 藤山等史

* 14

シズンデータサイエンティスト：「お客さま」「データサイエンティスト」「開発・運用チーム」のつなぎ役として、情報をトランスレート(翻訳)しながらデータ活用を促進する人物。インテックでは①～③について習得した者をシズンデータサイエンティストと定義している。

スキル①：お客さまの要望を聞いて、分析の課題を設定できる。

スキル②：集計やグラフ化によってデータを解釈し、仮説を検証できる。

スキル③：ツールの力を借りて統計手法を用い、分析の課題を評価できる。

* 15 AI-OCR

印刷された文字や手書き文字を読み取りデータ化するOCRにAIを導入したもの。認識精度の向上が向上したほか、読み取り位置を指定しなくても自動抽出してくれるものもある。

* 16 FinTech

ファイナンス(金融)とテクノロジーを組み合わせた造語で、ITによって新たな金融サービスを生み出すこと。キャッシュレス決済から暗号通貨、AIによる投資支援サービスや金融資産管理サービスまで、この言葉の指す範囲は広い。

* 17 BaaS

サービスとしての銀行。SaaS (Software as a Service)のように、預金、融資、為替など、銀行の持つサービスや機能を銀行以外の企業等にクラウドサービスとして提供すること。BaaSを利用することで、例えば小売店が顧客に対して為替や融資(ローン)サービスを提供できるようになる。