

金融機関がアジャイルの価値を活用する 4 つの方法



プレッシャーの多い金融機関

アプリケーション・エコノミーで競争する金融機関には、多くのプレッシャーがあります。コンシューマはパーソナライズされた適切な商品やサービスをシームレスかつ迅速に、低コストで提供されることを求めています。従来とは異なる新しいタイプの金融機関が増え、特にミレニアル世代の関心を集めています。希望する商品やサービスを提供されなければ、顧客は簡単に別の金融機関に乗り換えるでしょう。

カナダと米国の 4,000 人のコンシューマを対象とした最近の調査によると、昨年、インターネット・バンキングを含む別の金融サービス・プロバイダに乗り換えたコンシューマは 11% に上ります。* モバイル・バンキングの顧客は、より多くのモバイル・サービス、シンプルな UI、オムニチャネル・エクスペリエンスを求めています。オンライン・バンキング、支店、モバイル・チャンネルをシームレスに利用できると回答したのはわずか 27% です。*

金融機関にとって、顧客が価値あるパーソナルなサービスを求めるということは、乗り換えのリスクと顧客ロイヤルティ獲得の両方の意味を持ちます。調査回答者の 45% が、金融商品の購入に割引があれば、現在の銀行との取引を継続すると回答しています。また、オンライン・バンキングの利便性を希望するコンシューマは、対面での利用も希望しており、87%（ミレニアル世代の 86%）が、対面取引の信頼性と価値を理由に将来、銀行の支店を利用すると回答しています。*

顧客の期待に応えるだけでも十分大きな課題ですが、その上、業界の規制やセキュリティの義務もあります。米国財務省、Sarbanes-Oxley 法、SIFI 要件、オープン API のバンキング・プラットフォーム、グローバルなインターネットおよびモバイル決済セキュリティ・ガイドラインへの準拠は、そのほんの一例です。

アジャイルを選択する理由

金融機関がこれらすべてに対応するには、どうすればいいのでしょうか。物理的サービスとデジタル・サービスの適切なバランスを維持しながら、価値と顧客エクスペリエンスを提供する必要があります。また、政府の規制を遵守し、顧客と企業の重要な情報を保護する必要があります。

しかし、レガシー・システムが負担となっている企業や、コスト分析と大規模な初期投資計画など、ウォーターフォールに依存している企業にとって、アプリケーションやポートフォリオ管理のアプローチをモダナイズすることは、魅力がないだけでなく、実行することすら困難です。そのため、世界に接続し、急速な進化によって混乱するこの業界では、多くの金融サービス・プロバイダがデジタル・トランスフォーメーションを進めて、アジャイル手法を採用しています。これには 4 つの理由があります。

増加する規制の遵守： 規制要件は現在、世界的な課題になっています。世界中の企業が複数の規制を遵守するだけでなく、詳細な文書化によってその遵守を証明することを求められています。これらの厳しい規制を遵守するには、監視、透明性、追跡可能性の強化が必要とされるため、時間がかかり、当然コストもかかります。管理にウォーターフォールのアプローチを採用しても、多くの場合、さらに多くの要件の文書化が必要になり、負担が増えるだけです。追跡のアプローチを組み込んだアジャイルなら、コンプライアンス要件への対応に大きく役立ちます。たとえば、CA Agile Central では一貫したデータとワークフローが提供されるため、それらを使用して固有のビジネス要件の文書や監査用のレポートを作成できます。

顧客エクスペリエンスとロイヤルティの向上: 顧客ロイヤルティとビジネスは、差別化とオムニチャネル・エクスペリエンスによって左右されるため、直観的で革新的な高品質のソフトウェアとアプリケーションをより迅速に構築する必要があります。アジャイルなら、顧客からのフィードバックがライフサイクルに含まれています。アジャイルの手法を通して、オンラインおよびモバイル・バンキングの相互作用の強化から顧客対応の迅速化まで、さまざまなビジネス・プロセスにフィードバックを迅速かつ効果的に統合できます。

ビジネス・アジリティの向上: フィンテックの新興企業や他のニュー・タイプの企業が市場シェアを競うようになり、もはや金融機関には伝統的なアプローチを採用する余裕はありません。アジャイルなら、変化する市場や新しい革新技術に柔軟かつ迅速に適応できます。アジャイルの手法を採用することで効率化され、的確かつ迅速に対応できるだけでなく、適切に行われればエグゼクティブも優れた意思決定に必要なデータを取得できます。また、アジャイルの手法では無駄が排除され、適切な優先度と迅速なフィードバックによって必要な作業に集中できるため、高コストのリソースの効率と生産性も向上します。

コスト管理と効率の向上: 1ナノ秒が数百万ドルの利益と損失の分かれ目になる金融業界では、待ち時間を短縮するテクノロジーは重要です。しかし、ITは常に戦略と整合しているわけではありません。事業部門は社内で予算を争うことも多く、プロジェクトのスタッフの過不足やコミュニケーションの断絶によって冗長化や中断など、深刻な問題が発生することもあります。では、最も重要なプロジェクトを特定し、改善するためにテクノロジーを利用できたらどうでしょう。アジャイルのアプローチなら、適切な作業を適切に行うことができます。CA Agile Centralでは、価値に従った作業の追跡と優先度によって事業部門間で信頼を構築できるため、真に価値のあるプロジェクトに投資して、チームが分散していても商品とサービスの効率的なデリバリを実現できます。

「当社にとって、[CA Technologies]は単なるソフトウェア会社ではなく、変革のパートナーです。一言で表すなら、[CA Technologies]はそういう存在です。」

—Paul Bratcher氏 (Travis Perkins、ビジネス・デリバリ・ディレクター)

デジタル・トランスフォーメーションの成功

アプリケーション・エコノミーで革新性、適応性、商品性に優れた企業に変革します。CAはアジャイル・アプローチを成功に導き、ビジネスの成果とカルチャの向上にも貢献します。

規制の厳しい業界でアジャイルを採用することは不可能だと思われるなら、こちらをご覧ください。

当社のウェビナーで詳しく説明しています。 ([Agile and Audits: Apples and Oranges](#))

CA Technologies (NASDAQ: CA)は、企業の変革を推進するソフトウェアを作成し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CAは世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。詳細については ca.com/jp をご覧ください。

* Accenture Consulting 「Banking on Value: 2016 North America Consumer Banking Survey」 2016年

Copyright © 2017 CA. All rights reserved. 本書に記載されているすべての商標、商号、サービス・マーク、ロゴは、該当する各社に帰属しています。本文書は情報提供のみを目的としています。