



RPAの導入で、年間数百万円の削減効果。 「低コスト構造化の早期推進」に威力を発揮。

(左から) 株式会社ジャパンネット銀行(現: PayPay銀行) 池田さん、葦田さん、高橋さん

Windows・ブラウザ操作自動化RPAツール「Autoブラウザ名人」
メール操作自動化RPAツール「Autoメール名人」

 PayPay 銀行

Before

- JNB Visaデビットカードの決済件数が短期間で十数倍に増加。手作業では対応しきれなくなった。

After

- Autoブラウザ名人の導入で複数業務の自動化を進めた結果、コスト削減効果は年間数百万円に。



日本初のインターネット専門銀行

株式会社ジャパンネット銀行(現: PayPay銀行)さまは、さくら銀行(当時)・住友銀行(当時)・富士通などの出資を受け、2000年10月、日本初のインターネット専門銀行として開業しました。

インターネット専門銀行とは、インターネットを主な取引チャネルとし、店舗や人員のコストを削減することで、顧客に有利な金利や手数料を提供することを基本コンセプトとする、新しいタイプの銀行のこと。同社も、銀行界のベンチャー的存在として、従来の銀行には無いスピード感・創造性を発揮し、顧客の利便性向上・新たなサービスの開発にチャレンジし続けています。

そして、同社が事業戦略のひとつに挙げているのが「低コスト構造化の早期推進」。手作業によるオペレーションを自動化するRPAは、まさに事務コストの削減

に大きな効果をもたらします。そこで今回、同社モニタリングセンターの葦田さま、高橋さま、池田さまに、Autoブラウザ名人の導入背景や効果についてうかがいました。

- Autoブラウザ名人のご導入、ありがとうございます。どのような業務でご利用いただいていますか？

葦田 私どものモニタリングセンターは、Visaデビット業務全般と、不正口座モニタリング業務全般を担当しています。

Visaデビットは当社戦略商品のひとつで、2010年より取り扱いを始めました。そして、2013年12月からVisaデビット付キャッシュカードの発行を開始したこともあって、Visaデビットによる決済件数が急増したのです。その結果、2014年から2016年にかけて、関連する事務の量が十数倍に増加しました。そのため、さま

ざまなシステム化や業務の見直しを行うことで作業の平準化を図りましたが、どうしても追いつきません。新しい業務が増えるたびにシステム開発していくのも時間とコストがかかります。そこで、発想を変えることにしました。手作業による事務処理、オペレーションそのものを無くす方法は無いかと考えたのです。

思い浮かんだのが当社本店営業部で導入実績のあるAutoブラウザ名人でした。さっそく、実情を探ろうと導入部門へ見学に行きました。

- RPAとの出会いですね

葦田 これはすごい、と思いました。誰もパソコンに触れていないのに、画面がどんどん勝手に遷移して、業務が進んでいく。この仕組みをモニタリングセンターでも導入できないかと考え、さっそくAutoブラウザ名人の検討を始めました。

－最初のご導入は2016年3月でした

葦田 ユーザックシステムの担当者との打合せを経て、モニタリングセンターの業務も自動化可能と判断し導入しました。打合せのなかで、行内業務画面だけでなく、社内のイントラ画面や外部のWebサイトにいたるまで、種類や難易度を問わず、汎用的に自動化できそうだとの感触を得ました。これには驚きました。

－導入効果を教えていただけますか

葦田 現在、モニタリングセンター内では、Autoブラウザ名人を利用して7つの業務を自動化しています。2016年の事務量で試算すると、数百万円の事務費を削減できています。導入費用は1年も経たずに回収できた計算になります。

高橋 定性的な効果はミスがない点です。

葦田 ミスは皆無と言っていいでしょう。それに、単純作業を続けていると、人は疲れてしまいます。

Autoブラウザ名人の導入前は、何らかのエラーが発生して、たびたび業務がストップしてしまうのではないかと心配していました。しかし、驚いたことに、そういうことはめったにありません。さすがに、外部サイトの仕様が変わってしまった場合はストップしてしまいますが、そのような時は、ユーザックシステムさんに連絡すると、直ぐに対応していただけるので問題ありません。

－他の解決策も検討されたと思いますが、いかがでしたか？

葦田 もちろんです。例えば、不正口座管理システムの導入には、最低でも数千円万円の投資が必要です。それに比べると、Autoブラウザ名人は本当に安いと思います。また、システムを導入せず、増員で対応する方法もあると思いますが、それでは根本的な解決にはなりません。システムへの投資が、派遣社員への事務委託費に振り替わってしまうだけです。システム化よりは安いとはいえ、事務委託費の支出は極力抑えたいものです。

－現在も新たな業務自動化に取り組んでおられます

葦田 今、新たな業務を自動化しようと、ユーザックシステムさんと打合せ中です。Autoメール名人とAutoブラウザ名人を組み合わせた処理を考えています。まず、Autoメール名人がシステムからのアラートメールを受信します。次に、添付ファイルを特定のフォルダに保存。すると、Autoブラウザ名人が起動し、社内システムに次の指示をだす。詳しい説明は控えますが、大きくはこのような流れです。

高橋 アラートメールの着信は、営業時間内外を問いません。時間外に届いたメールの処理は、翌営業日に行います。そのため、休み明けにメールを確認すると、多い時には数十件のメールが着信していることがあります。

葦田 処理件数が1、2件であれば既存の要員で対応できますが、突然数十件のメールが来ると、メンバーに残業を指示せざるを得なくなります。自動的に処理できるようになると、そのような指示も出さずに済みますので非常に助かります。

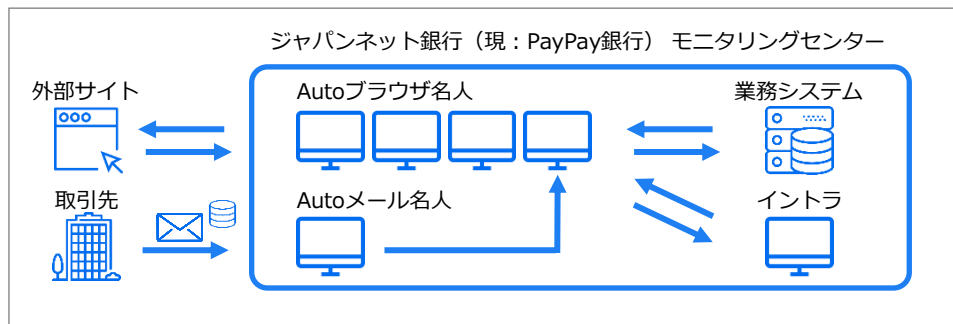
－RPAの導入で表彰されたとうかがいました

葦田 先日、年に一度の社内全体会議が開催されました。会議中、RPAの導入によって業務の効率化向上に寄与した点が評価され、2016年度 JNBエクセレントアワード優秀賞を受賞しました。今回の受賞で、モニタリングセンターは、2011年にJNBエクセレントアワード表彰制度が始まって以来、6年連続での受賞となりました。

モニタリングセンターでは、自動化すべき業務は、ほぼ自動化し尽した感があります。しかし、他の部門ではまだまだ手作業で行っている業務があるのではないのでしょうか。Autoブラウザ名人は、やさしい業務から難しい業務まで、行内業務画面やイントラ、外部サイトを問わずに自動化できる点を大いに評価したいと思います。

Autoブラウザ名人が、同社事業戦略の「低コスト構造化の早期推進」に威力を発揮しているようです。本日はありがとうございました（2017年6月取材。記載の内容は取材時の情報です）。

システム概念図



モニタリングセンターで稼働する4台のAutoブラウザ名人

企業プロフィール

社 名：株式会社ジャパンネット銀行（現：PayPay銀行株式会社）
 設 立：2000年（平成12年）9月
 資 本 金：372億5千万円
 本 社：〒163-0440東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル40階