



## RPA 導入事例

安定感に高い信頼  
PayPay 銀行が  
Auto ブラウザ名人との  
5 年を振り返る

**PayPay 銀行株式会社**



ソリューション RPA 製品名 Auto ジョブ名人、Auto メール名人 業種 金融業

PayPay 銀行株式会社 様

安定感に高い信頼

PayPay 銀行が Auto ブラウザ名人との 5 年を振り返る

2000 年に日本初のインターネット専門銀行として開業し、2021 年に社名をジャパネット銀行から変更した PayPay 銀行。同社のモニタリングセンターは、Auto ブラウザ名人（現 Auto ジョブ名人）を導入し、不正のモニタリングや事務作業など、多くの業務を自動化している。モニタリングセンターの池田恵子氏に約 5 年に渡る Auto ブラウザ名人の利活用について聞いた。

## ■ 腱鞘炎になりそうな単純作業はシステム化できる作業だと考えた

今回話を聞いたのは、Auto ブラウザ名人の導入と運用に携わってきたモニタリングセンターの池田恵子氏。IT ベンダーからジャパネット銀行に転職し、IT 部門を経て、今はセンター長としてモニタリングセンターを統括している。

モニタリングセンターが手がける業務は多岐に渡る。口座開設前の審査、口座開設後モニタリング。モニタリングで疑わしい取引を検知した場合は人の目で確認し、実際に口座を凍結することもある。また、警察からの口座照会に対する回答書の作成、振り込め詐欺救済法に基づき、不正な口座を凍結し、凍結時の残高を被害者に按分分配するための事務もモニタリングセンターの役割だ。さらにモニタリングセンターでは Visa デビットカードに関する業務全般も担当しており、カード不正のモニタリングに加え、お客さまからの問い合わせ対応、Visa デビットカードにかかわる事務を手がける。

モニタリングセンターが Auto ブラウザ名人・Auto メール名人を導入したのはジャパネット銀行時代の 2017 年で、導入を主導した池田恵子氏が IT 部門から異動したことにより実現したものであった。「当時は単純な作業を腱鞘炎になりそうな感じでやっていて、これはシステム化できる作業だと考え、RPA 製品を導入しようと思いました」（池田氏）。



モニタリングセンター  
センター長 池田恵子氏

## ヘビーなオペレーションから単純な事務作業まで幅広い RPA 活用

Auto ブラウザ名人の導入により、現在ではモニタリングのグループで 4 業務、デビットのグループで 6 業務を自動化している。

まず、モニタリングのグループでは、取引停止等の通知書を送付する業務において、対象者のデータ抽出、自動封函機への差し込み印刷指示を行なうところまで自動化している。その他、リスト化された不芳口座の情報から更新が必要なデータを抽出し、行内システムのステータスを更新するといった業務が RPA 化されている。

一方、デビットのグループでは、不正な Visa デビット取引を停止するというオペレーションを自動化している。不正なカード利用を検知し、行内システムに登録するまでを Auto ブラウザ名人が担当。これにより、不正利用の未然防止を実現している。「モニタリングセンターは 24 時間 365 日体制の部署ではありません。でも、Auto ブラウザ名人を用いることで、休日・夜間を問わずお客さまの被害を未然に防止できるようになりました」と池田氏は語る。

その他、Visa デビットカードの業務では、郵便物の不着システムへの登録、オートコール用の架電リストの作成、立替金回収のリスト作成業務などの事務作業を自動化している。1 つ 1 つは小さなシンプルな単純作業だが、自動化を重ねることで多くの効果を生んでいるわけだ。

自動化を担うスクリプト開発に関しては、ユーザックにすべて依頼している。「当時は自部署で開発までやろうと思いましたが、現場の業務を行いながら開発をするのは、やはり難しかった。スピーディということもあるので、開発はユーザックさんをお願いしています」と語る。

## ミスの許されない業務 これまで途中で止まったことがない

これら自動化対象の業務は年に一度部員にヒアリングしてリストアップ。システム化しやすい業務、削減効果の大きい業務を池田氏が判断し、予算申請。予算が確保できたら、ユーザックにスクリプト開発を依頼するという流れになる。「ロボットが人の仕事をとってしまうのでは?という懸念に対しては、当初から『人間の仕事はなくなるらない。単純作業はロボットがやり、人間は企画や分析など高度な仕事に集中できるんだよ』と部員にずっと言ってきました。だから、部員も自動化したい業務のリストアップには積極的でした」と池田氏は語る。

Auto ブラウザ名人に対する信頼感は厚い。「特に Visa デビットカードの取引を停止する業務に関しては、不正被害を未然防止するために、ミスなく、できる限り早い対応が必要です。Auto ブラウザ名人はこれまで途中で止まったことがなく夜間・休日も稼働していて、常時お客さまを不正被害から守っているんです」と池田氏は語る。これに関しては、数年間の安定稼働を実感したからこそ、自動化に進めた業務だ。画面認識だけではなく、タグで操作パーツを指定するユーザックの RPA だからこそ高い安定感だ。

一方、反省点は「追加開発が多くなってしまったこと」(池田氏)だという。自動化した業務は、リストの作成・更新や行内システムへの登録など似通った作業も多いが、改めてスクリプトをイチから開発してしまった業務もあった。「やはりロボットは汎用的に使えること意識して作るべき」とは池田氏による RPA 導入のアドバイスだ。また、ユーザックに対しては、「サポートも対応早いと思います。今後は Edge の IE 互換モードを含めて幅広いブラウザに対応して欲しいです(※)」(池田氏)とリクエストする。

池田氏は総じて導入効果について、「単純作業から解放され、人の判断が必要な高度な業務に専念できるようになりました。24 時間 365 日の Visa デビットカード不正のモニタリングを実現しているので、お客さまの保護という観点でもメリットが出ています」とまとめる。こうした定性的な効果のみならず、投資費用以上の定量的なコスト削減も実現できたという。

これからも当社の RPA は金融機関ならではの重要ながら煩雑な業務を安定動作で支えることになりそうだ。

※「Auto ジョブ名人 Ver5.1」より対応

関連商品・サービス

業務を自動化、効率化 **Autoジョブ名人** <https://www.usknet.com/services/autojob/>

メール操作を自動化 **Autoメール名人** <https://www.usknet.com/services/automail/>

Company Profile



PayPay 銀行株式会社

所在地 : 東京都新宿区西新宿 2-1-1  
設立 : 2000 年 (平成 12 年) 9 月  
資本金 : 372 億 5 千万円  
Web サイト : <https://www.paypay-bank.co.jp/>  
事業内容 : インターネット専門銀行



<https://www.usknet.com/>

✉ [meijin@usknet.co.jp](mailto:meijin@usknet.co.jp)

東京本社

〒103-0015  
東京都中央区日本橋箱崎町 4-3 国際箱崎ビル 4F  
TEL.03-6661-1210 FAX.03-5643-0909

大阪本社

〒541-0048  
大阪市中央区瓦町 1-6-10 JP ビル 3F  
TEL.06-6228-1383 FAX.06-6228-1380