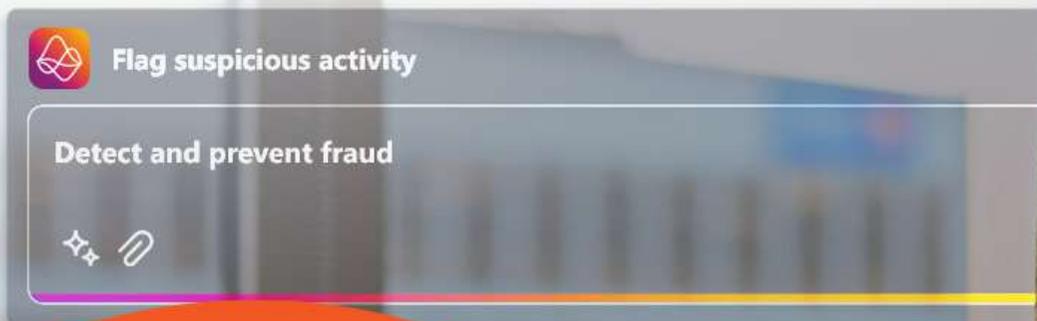




Do what matters



銀行業界：AIの導入準備は  
進んでいますか？

## AI で何ができるのか 想像してみてください。

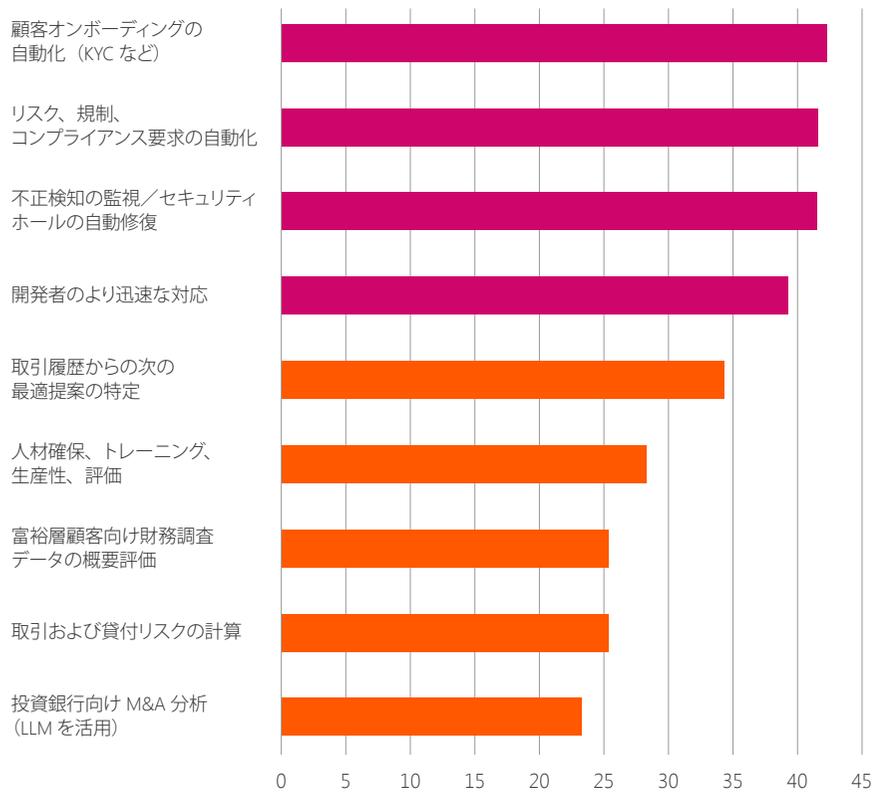
銀行は AI がビジネスにもたらすメリットをいち早く理解しており、特に規制当局への対応では、より迅速なプロセスの自動化が不可欠であることを認識しています。不正検知の向上は、常にセキュリティの脅威にさらされているビジネスにとって非常に重要です。より適切な与信判断は収益性を高めます。規模に応じたパーソナライゼーションは、顧客維持とロイヤルティの向上を意味します。そして重要な財務書類を記録的な速さで作成したいと思わない人はいないでしょう。

銀行業界: AIの導入準備は進んでいますか?

アバナードの最新のグローバル調査では、銀行家は自動化と効率化を「AIがもたらす画期的な要素」として考えていることが判明しました。銀行役員による活用事例の上位3つは、顧客オンボーディングの自動化、不正検知の監視、リスク、規制、コンプライアンス要求の自動化です。生成AIは銀行業界に大きな影響を与える可能性があり、生産性の向上により銀行業界の年間収益の2.8～4.7%、つまり2,000億～3,400億ドルの追加価値を生み出す可能性を秘めています<sup>1</sup>。

1 マッキンゼー: 生成AIの経済的可能性、2023年6月

### 現在、最も期待を寄せている活用事例は? (%)



出典: アバナードグローバルAI調査、2023年



銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

しかしながら、銀行は、権威をもって提示される誤った情報（「ハルシネーション」）、監査証跡の欠如（「ブラック ボックス」症候群）、偏ったアルゴリズムによる AI のバイアス問題、トレーニング データにまつわる法的および著作権上の課題といった欠点も熟知しています。責任ある AI において透明性を示すことが、新たな課題です。

アジア太平洋地域の、あるリテール銀行は、ローン承認プロセスの自動化のためにアバナードと提携しました。この銀行では、160 以上の手作業があり、申請書の 85% に記入漏れがあり、承認までに 7 日を要していました。インテリジェントな自動化により、銀行は所要時間を短縮し、コンバージョン率（および収益）を向上させ、スタッフはより価値のある業務に専念できるようになりました。

予測の立てづらさと生成 AI の出現による新たな課題により、銀行は今、より大きなリスクにさらされています。アバナードの調査の中で、ある米国の銀行員は、「パイプラインのどこかに生成 AI を導入するのであれば、規制当局を安心させる必要があります。エクセル分析のような従来の業務であれば簡単ですが、顧客と接する業務に従事しているのなら...一度でも間違ったアドバイスをしてしまい、バックエンドのデータを確認しそびれてしまった場合...職を失いかねません」と述べています。

リスクという点で最重要課題の 1 つは、データをどのように管理し、AI 活用に備えるかです。銀行は大規模で厳し

い規制を受ける組織であり、多くの場合複数の合併が繰り返されてきたため、データ構造は複雑です。データが様々な形式でリポジトリに保管されており、サイロ化されていたり、クラウド上で切り離されたりしていることも多々あります。データにアクセスできない、整理されていない、質が低い、サイロ化されている、安全性が確保されていないといった状態では、価値を構築することはできません。大規模な デジタル変革を実現するには、データの価値を全て引き出し、あらゆるインサイトを得て、効率を高め、データを活用する機会を見つける必要があります。

強固なデジタル コアの構築と維持は、インフラストラクチャーから始まります。つまり、「セキュア バイ デザイン」によるクラウドベースの基盤に柔軟性と拡張性を確保することです。また、データへのアクセス性を高め、AI や機械学習などのツールを統合することで、組織全体の業務機能を見渡して適切な情報提供と意思決定の改善を行います。そして最後に、柔軟性と拡張性に優れた、AI の需要を管理するために微調整されたアプリケーションとプラットフォームが不可欠です。AI モデルのトレーニングを行って正確な予測を引き出すには、高品質で多様性を反映したデータセットが必須となります。アプリケーションが最新ののであれば、AI をさらに有効活用することができるでしょう。

「運営委員会や取締役会は、常にテクノロジーをに精通しているわけではありません。経営陣は AI の可能性に期待を寄せてはいますが、「AI 対応」が何を意味するのかを必ずしも理解していません。多くが、クラウド化への道のりで苦労を重ねています。クラウドネイティブの技術を使うどころか、まだクラウドに完全に移行していない企業も多くあります。（私たちは）いまだにクラウド対応もされていない、モダナイズが必要なアプリケーションを使用しているため、このままでは、生成 AI の能力を引き出すこともできません。」

米国 - 銀行員

銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

AI とその可能性を最大限に活用するために、  
銀行が注目すべき4つのこと:

01  
AI ファーストの  
世界に向けた  
データの準備

02  
クラウド投資を  
最大限に活用

03  
AI を活用して堅牢な  
セキュリティを構築

04  
メインフレームを  
超えて AI 対応が可能な  
プラットフォームへ移行





## 01 AI ファーストの世界に 向けたデータの準備

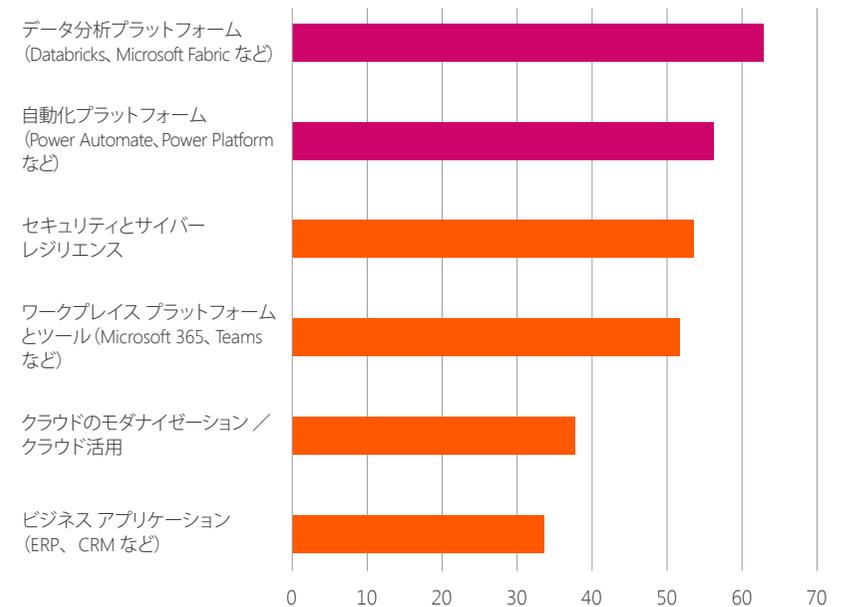
AI には、クラウド上のデータ ロケーションに関わらずアクセスできる、クリーンで統制されたデータが必要です。**3分の2近くの従業員は、現在自社で使用しているデータに全幅の信頼を寄せているわけではありません。**顧客データを完全に保護するエコシステム パートナーを、何の懸念もなく**完全に信頼しているのはわずか 27% です。**アバナードの調査の中で、ある欧州の銀行員は次のように述べています、「これまで多くの企業で収集されてきたデータは、機械学習や AI のためのものではないため、役立つものではないかもしれません。」多くの銀行では、データが互換性のないシステムに様々な形式で分散されています。銀行内でも重複していることが多く、新しいデータを読み込むにも複雑で時間がかかります。」

### アバナードができること:

既存の投資をベースに、ビジネス分析と AI ビジョンの拡張をお手伝いします。30 日間のデータ プラットフォーム ワークショップで、データ移行計画を個別に作成しましょう。

アバナードの最新グローバル調査によると、AI に備えるため、銀行はデータとアナリティクスへの投資を優先しており、それに自動化とセキュリティが続いています。アバナードのお客様は、Microsoft Power BI や [Microsoft Intelligent Data プラットフォーム](#) などの [データ分析プラットフォーム](#) の活用を進めていますが、データを複数の層やシステムを通して移動させる必要があるため、アーキテクチャは依然として断片化しており、高コストです。データ エンジニアリング、データ サイエンス、ビジネス インテリジェンスの作業全体にわたって、基準や方法がシンプルに統合されたアーキテクチャを求めています。

### 2024 年中に AI 導入の拡大を支援するために、優先的に投資を検討しているのはどのデジタル プラットフォームですか?



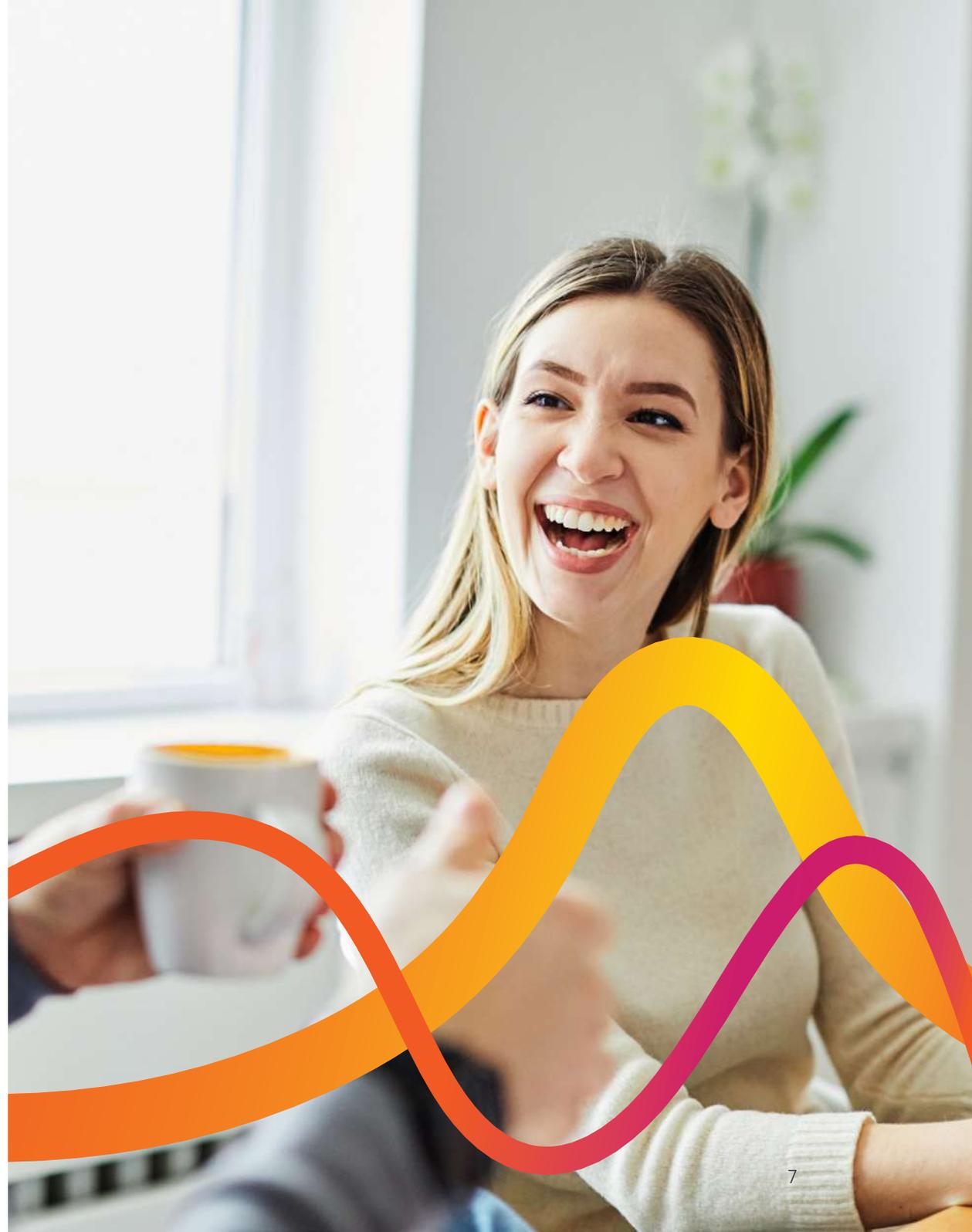
出典: アバナード グローバル AI 調査、2023 年

銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

欧州のある銀行は、住宅ローン事業の解約を減らし、不正の検知を高め、顧客生涯価値を向上させたいと考えていました。そこで、アバナードは顧客データと分析プラットフォームを構築して、100 以上の変数を機械学習モデルに投入し、住宅ローンの解約やクレジットカードの不正取引のリスクを予測したところ、住宅ローンの解約は6ヶ月間で約50%減少しました。これにより、顧客への業務引受手数料の2%減に成功し、クレジットカード詐欺の早期発見が7%増加しました。

Microsoft Fabric は AI を実現する重要なツールです。シンプルな SaaS ベースのプラットフォームを提供するもので、これにより異なるソースからのデータを単一の直感的なユーザーインターフェイスを通じて組織全体（サイロ化なし）で統合することができます。データのセキュリティとガバナンスを合理化しながら、アクセスを必要とするすべての人が簡単に利用できます。Power BI とインテリジェント データ プラットフォームを単一の環境に統合し、生成 AI と Copilot が全体に組み込まれます。これにより、データ サイロが減り、コストが合理化され、システム間の遅延やデータ移動が最小限に抑えられます。こうすることで、銀行はデータから迅速に価値を得ることができ、さまざまな役割やツール間の相互運用性と効率性が向上します。

どの銀行でも、データ プラットフォームはより良い意思決定の中核をなすものです。データをモダナイズするということは、銀行を介して行われるすべてのトランザクション、プロセス、システムを取り巻くデータの価値を最適化し、向上させることを意味します。統合プラットフォーム上で近代化されたデータにより、銀行はデータサイエンスと AI 技術をビジネス全体に拡張することができます。





## 02 クラウド投資を 最大限に活用

AI、機械学習、インテリジェント オートメーションの驚異的なパワーとチャンスを活用したいと考える銀行にとって、クラウドへの移行はこれ以上ないほどの緊急課題です。

**クラウドへの支出の30%が無駄になっている**ことを踏まえ、18 分野にわたる 100 社以上のお客様のデータを分析したところ、Microsoft Azure を利用することで平均 22% の節約が可能であることがわかりました。標準化、ガバナンス、自動化の推奨事項と組み合わせることで、最大 50% の節約につながります。

### アバナードができること：

100 社以上のお客様の Azure 利用分析から得られた教訓を共有し、価値をもたらすためのアイデアを探る **2 時間の無料ワークショップ** があります。

Avanade Cloud Impact は、銀行がクラウド投資から最高の価値を引き出せるよう支援するダイナミック プラットフォームです。Azure AI と各種分析サービスを使用して、クラウドの利用状況を把握し、外部ソースとのベンチマーキングを行うことで、技術的負債を回避し、イノベーションのための資金を創出します。アプリケーションのアーキテクチャと利用パターンを、サービスの重要度や変更管理の指標と比較し、レジリエンスの問題や モダナイズの選択肢をプロアクティブに特定します。また、二酸化炭素排出量やよりサステナブルな不動産に対する意思決定の影響を評価することができます。アバナードでは最近、北米にある大手銀行のクラウド機能強化について支援いたしました。これにより、その銀行はコスト削減から資金を確保し、生成 AI に投資することができるようになるでしょう。

南米のある銀行では、紙ベースで多くの人手を必要とする融資承認プロセスが行われていました。アバナードは、この銀行を Microsoft Azure に移行することで、融資承認プロセスを完全にデジタル化しました。現在、この銀行のお客様はコンピューターやモバイル端末を使用して必要書類をアップロードし、クレジット スコアをリンクさせて審査と承認を受けます。新しいリスクベースの価格設定により、引受業務と処理業務の手料を 25% 引下げることができました。また、事前チェックと書類処理にかかる時間も 6 ~ 7 日から数分に短縮され、市場シェアは 5 か月で 4 位から 1 位に急浮上し、収益は 40% 増、新規融資は 4 億ドルに達しました。

### 典型的な例：



パフォーマンスデータを Azure に保存するためにアプリケーション チームが選んだモデルは、年間 5 万ドル近く必要以上にコストがかかっている。



バックアップの 20% が、すでに存在せず、保持する必要のないシステムのために行われている。



新しく取得したテクノロジー資産に含まれるアプリの半分が、EOL (End Of Life) を迎えた Azure サービスを使用している。

### 03 AI を活用して堅牢な セキュリティを構築

生成 AI を安全に活用し、新たな脅威により迅速に対応するため、銀行はセキュリティ業務を変革する必要があります。サイバー犯罪は 2015 年の 3 兆ドルから 2021 年には 6 兆ドルへと倍増しています。IMF は、サイバー攻撃による金融機関の損失は 1,000 億ドルに達しているとしています。脅威の対象領域は拡大しています。サプライチェーン攻撃や第三者リスク、ランサムウェアの台頭、サイバー詐欺の増加、リモートワークによるインサイダー脅威、新たなテクノロジーの暗号化への影響など、銀行は自らを守ると同時に顧客も守る必要があります。

#### アバナードができること:

**銀行業務とサイバー セキュリティガイド**で詳細をご確認いただけます。また、AIB (Allied Irish Bank) 向けに行った取り組みについてもご参照ください。セキュリティワークショップには、[こちらからお申込みください](#)。

AI はサイバーセキュリティのあり方を根本的に変えつつあります。そのため、リスク プロファイルや投資戦略の包括的な再評価が行われています。重要な課題は、生成 AI をどのように保護するか、そして生成 AI を使ってどうセキュリティを向上させるかです。

生成 AI に安全性を付加するために、Microsoft Security Copilot のような新しい機能を試験的に運用して、サイバー リスクの検知やサイバースキルの不足にどの程度対応できるようになるのかをお試しいただけます。

高度な不正検知や大規模言語モデルを活用した従業員向けセキュリティ アシスタントなど、AI セキュリティで最も価値のあるユース ケースの活用領域を特定することができます。さらに、当初から「セキュアバイ デザイン」のアプローチを採用することで、不正アクセスやデータ漏えいに対するレジリエンスを確保することができます。

例えば、セキュリティ脅威の検出や対応に、Security Copilot を導入することや、脆弱性管理、脅威ハンティング、レポート作成、セキュリティ ガイダンスなど、複数の分野にわたって Security Operation Center (SOC) の機能を向上させることも可能です。銀行は OpenAI を活用して、不正検知の強化など、新たなセキュリティ機能を強化する必要があります。

フォーチュン 100 社のうち 90 社が 4 つ以上のセキュリティ、コンプライアンス、アイデンティティ、管理ソリューションにマイクロソフトを使用しています。2020 年、マイクロソフトはエンドポイント上の脅威を約 60 億件、電子メールによる脅威を 300 億件以上ブロックしました。

## 04 メインフレームを超えて AI 対応が可能なプラット フォームへ移行

上位 100 行にランクされる銀行の 90% 近くが、現在もメインフレームを使用して、コア ビジネスのプロセスを複雑で画一的な方法で行っています。しかし、これらのシステムは高度にカスタマイズされており、保守が難しく高コストで、ビジネスの変化に適応するのも困難であり、多くの場合、サポート終了に近づいています。データがレガシーシステムに閉じ込められている限り、AI の実用を実現することは難しいと言わざるを得ません。こうしたレガシープラットフォームは変革には適していないためです。

### アバナードができること:

メインフレームのモダナイズについては、こちらをご覧ください。プログラムの構築法や策定方法を記載しています。

多くの銀行がレガシーシステムから最新のデータ、分析、AI プラットフォームへの移行を進めています。Accenture の調査によると、82% の銀行がメインフレームで行う業務の 50% 以上をクラウドに移行するという目標を掲げています。そのうち、業務の大半 (75% 以上) をクラウドで運用しようと考えている銀行のほとんどが、次の 5 年以内にその目標を達成する計画を進めています。

最新のプラットフォーム アーキテクチャを選ぶ際に、そのメリットや機能を適切に評価することは簡単なことではありません。これまで銀行は、特定のデータや分析業務をサポートするために、無数のテクノロジーを組み合わせてきました。その結果、統合コストがかさみ、様々なテクノロジーにまたがる専門家チームの管理が複雑になっていました。こうした課題により、レガシーメインフレームが障壁となってイノベーションを遅らせ、アプリケーションをクラウドに移行する際の制限となってしまっています。

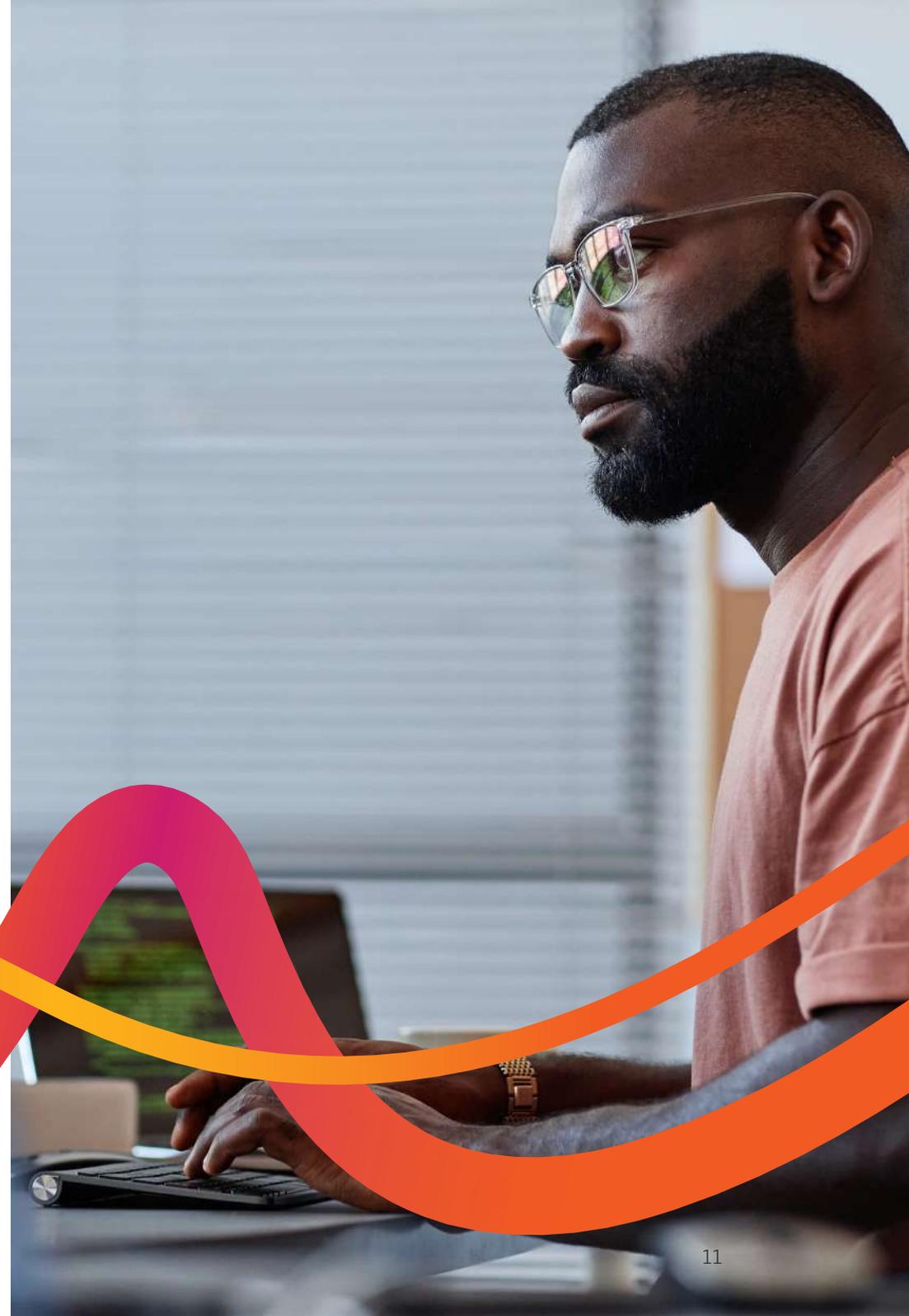
ある欧州の銀行は、デジタル カスタマー サービスを強化して、お客様を適切な担当者 (エージェント/ボット) に案内し、お客様のご要望に適切に対応できるようになりたいと考えていました。そこでアバナードが、テキストと音声のシナリオにて何百もの会話フローを作成ことができるプラットフォームを構築しました。この銀行は現在、顧客からの問い合わせをリアルタイムで処理するための自然言語と音声主導の機能、ローコードの会話型 AI プラットフォームを使用した会話フロー、セルフサービス利用率の向上を実現しており、コール センターのエージェントはより複雑な問い合わせに対応できるようになっています。

銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

メインフレームのモダナイゼーションに特化した専門ソフトウェアと、AI によるコード最適化を連携させることで、モダナイゼーション プロセスの特定領域の効率を大幅に向上させることが可能です。生成 AI は、開発者がコードのセクションを迅速に評価、更新、検証し、優先的にテストするのに役立ちます。メインフレームのモダナイゼーション ソフトウェアと AI 主導のコード最適化を組み合わせることで、銀行は大規模なアプリケーションを効率的に改善し、影響度の高いタスクに集中することができます。よく設計された実際のテストや評価を通じて、レガシーコードの改修作業に大規模言語モデルを利用することは、開発者にとって非常に有効な新たな手法になりうるものが広く認知されています。生成 AI の自然言語翻訳機能は、レガシーフレームワークの統合と移行の最適化に使用できます。COBOL や Java 対応の基盤モデルを備えた生成 AI ツールにより、銀行は開発者の生産性をさらに向上させることができます。

「AI による変化は、仕事そのものを奪うのではなく、個々の作業やタスクをサポートするものです。重要なのは、それぞれの知識労働者が AI の機能を十分に理解し、日々のルーティンや単調な作業を AI に任せられるようになることです。」

欧州の銀行員



銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

AI の登場は銀行に新たな機会をもたらすでしょう。しかし、同時にリスクの増大もあるため、これに対処し軽減していく必要もあり、業務内でのデータ管理にプレッシャーがかかるものでもあります。銀行が AI のメリットを活用するには、データ プラットフォームのモダナイゼーションに注力するだけでは不十分です。クラウドへの移行、アプリケーション ポートフォリオの状態、レガシーシステムの廃止への取り組みなど、ビジネスのその他の要素についても評価する必要があります。

意思決定の質を向上させるために、AI や機械学習などのツールを統合し、AI の要求に対応できる、柔軟でスケーラブルなアプリケーションとプラットフォームが必要になります。AI モデルのトレーニングを行って正確な予測を引き出すには、高品質で適切に統制された安全なデータも必要です。アプリケーションは、AI を連携させることでビジネスに多くのことを提供できますが、モダナイズが不可欠です。目標は、すべてのデータから価値を引き出し、AI の力を活用していくことにあります。

**AI で何ができるのか、  
想像してみてください。  
準備はできていますか？**

# 私たちがお手伝いします

アバナード AI 組織準備フレームワークは、皆さんのビジネスと IT 分野を包括的に評価します。このフレームワークでは、人材、プロセス、テクノロジーにわたる AI の準備状況について詳細なインサイトが得られるため、リーダーたちは、AI のメリットを適切に活用するために必要な責任ある行動計画を、優先的に立てることができるようになります。アバナードの生成 AI ソリューションや導入事例などの詳細は、[こちらをご覧ください](#)。

AI 導入について、特別に以下をご用意しています：



## 2 時間のワークショップ：

このワークショップでは、生成 AI とマイクロソフトのポートフォリオの紹介に加え、OpenAI に基づくユースケースの概要を説明します。皆様の業界における疑問を特定し、ユースケースのブレインストーミングを行います。



## 2 日間のワークショップ：

こちらは、デザイン思考を用いて、さらに深く見ていきます。ユースケースに優先順位をつけ、カスタマージャーニーを探索し、信頼を構築するためのワークショップです。



## 2 週間の概念実証 (PoC)

### または 2 か月の MVP (Minimum Viable Product) :

直接 PoC または MVP を構築し、1 つのユースケースについてテクノロジーと価値を証明します。



## 6 週間の戦略評価：

この期間で、データの準備性と複数の複雑なユースケースを明確にしていきます。ロードマップの定義や投資収益率など、責任ある AI のフレームワークを通してユースケースを検討します。



銀行業界: AI の導入準備は進んでいますか?

# アバナードの 得意分野

アバナードは、銀行にマイクロソフトのソリューションを提供するリーダー的存在として知られています。不確実な状況を安全に乗り切り、AI ファーストの世界での成功を支援する無類の存在です。

アバナードは、AI について約 10 年にわたりマイクロソフトと連携しており、これまで何百社もの顧客企業に、責任ある改革と AI 活用を支援し、これまで成し得ることができなかったことへの実現をお手伝いしてきました。

マイクロソフトの新しいコパイロットソリューションの開発への特権的なアクセスと、これまで長年にわたり培ってきた「既存のマイクロソフトへの投資を最大限に活用する」ためのノウハウを組み合わせ、アバナードは他にはない独自の能力を提供いたします。

これにより、皆さんの人材、プロセス、プラットフォームが、AI により迅速に対応できるように支援し、責任を持って AI を展開することで、より大きな価値と成長を促し、ビジネスを変革に導くお手伝いをいたします。

**今すぐお問い合わせください。**

## 業界専門知識

### 20のうち13

世界のトップ銀行 20 行のうち 13 行を支援

### 85%が信頼

Microsoft Azure は、  
世界最大手の銀行の 80%、  
G-SIFIs の 85%から信頼を  
受けています

### 60%以上

上位銀行 100 行のうち  
60%以上を支援

### 600以上

金融サービス業界における  
クライアント企業数

## データとAIの能力

### 40,000以上

所属するデータ & AI の専門家の数

### 20,000以上

データ管理の経験年数の合計

### 4K

所属するデータサイエンティストの数

### 6

4 つのデータイノベーションセンターと  
2 つのデータスタジオ

**北米**  
シアトル  
電話 +1 206 239 5600  
America@avanade.com

**南米**  
サンパウロ  
AvanadeBrasil@avanade.com

**アジア太平洋**  
オーストラリア  
電話 +61 2 9005 5900  
AsiaPac@avanade.com

**欧州**  
ロンドン  
電話 +44 0 20 7025 1000  
Europe@avanade.com

#### アバナードについて

アバナードは、マイクロソフトのエコシステムの力を活用し、革新的なデジタルおよびクラウドサービス、ビジネスソリューション、デザイン主導のエクスペリエンスを実現するリーディング プロバイダーです。世界 26 か国に 6 万人のプロフェッショナルを擁し、日々お客様とその従業員や顧客に真のヒューマンインパクトを与えています。アバナードは 2000 年にアクセンチュア LLP とマイクロソフトコーポレーションによって設立されました。

詳細については、<https://www.avanade.com/ja-jp> をご覧ください。

©2023 Avanade Inc. 無断複写・転載を禁じます。Avanade の名称およびロゴは、米国およびその他の国における登録商標です。その他のブランド名および製品名は、各所有者の商標です。



**Do what matters**