

FinTechによる 金融機関のイノベーションを IBMのソリューションでご支援します



日本アイ・ビー・エム株式会社
常務執行役員
グローバル・ビジネス・サービス事業
コグニティブプロセス変革
(インタビュー当時:銀行・フィナンシャルマーケット サービス事業部)

荻輪 圭樹

金融機関に必要とされている 新しいビジネス・モデル

日本の金融機関を取り巻くビジネス環境は、少子高齢化による人口減少、マーケットの縮小による企業数減少など厳しさを増しています。また、モバイルの普及が後押しするデジタル・トランスフォーメーションによって、顧客接点やサービスも大きく変わりつつあります。

このような時代を迎えた今、金融機関では従来のビジネス・モデルを変革し、新しいビジネス・モデルを創出する必要性が高まっています。そのためテクノロジーも次々と登場し始めています。いわゆる「FinTech」です。

金融機関はこれまで、法人・個人に対して、決済や貯蓄、運用といった金融手段を提供してきました。その中で、顧客との緊密なリレーションシップを培いながら築き上げてきた信用力と、蓄積された膨大な顧客データを保有していることが大きな強みと言えます。

これらの強みを生かし、従来の金融手段だけでなく、企業の販路拡大や事業拡大などのビジネス・プランや、個人の消費や購買といった日常の行動や結婚、住宅購入などのライフ・プランを起点とした顧客ニーズを喚起し、それらに関わる情報・商品・サービスを顧客目線のサービスとして組み立てて(リバンドリング:再結合)提供することが、新たなビジネス・モデルの構築につながると考えられます。

オープン・イノベーションを実現する 「API(Application Programming Interface)」

リバンドリングの重要な要素の一つとして、自

社内だけではなく外部企業と迅速に連携できる体制を整えることが挙げられます。外部企業とのコラボレーションが、新しい顧客接点の創出につながるためです。

具体的には、金融機関と外部企業のサービスを安全かつ円滑に連携するために、汎用的でオープンなAPIが有用です。金融機関のAPIを外部から利用、または外部のAPIを金融機関が利用することにより実現している事例として、例えば、家計簿アプリと連携し個人の支出管理を支援するサービスや、住宅の購入検討段階から住宅ローンまでを一貫して提供するモバイル・アプリ・サービスなどがあります。またパーソナライズされたクーポンをATMで発券することで、個人の嗜好に合わせて購買意欲につなげるサービスも登場しています。このような個人のニーズを的確に把握して提供されるサービスは、今後ますます増えていくでしょう。

これらのサービスを提供するためのシステム基盤ソリューションとして、IBMには「APIバンキング・ソリューション」があります。IBMのクラウド・サービスである「IBM Bluemix」(以下、Bluemix) やコグニティブ・テクノロジーを活用した「IBM Watson」(以下、Watson)やアナリティクスなどを使うことで、安全でかつ迅速に新しいサービスを提供することが可能になります。さらに標準化された「FinTech共通API」を使うことで、勘定系システムやインターネット・バンキングとの接続に最適なインターフェースを実装できます。

また、いわゆるFinTechに限らず、外部との連携という観点から見ると、地域における金融機関と地場産業との連携は、新たなサービスを生み出すビジネス・チャンスであり、地域活性化につながります。こうした金融機関のイノベーションは、単に自社のイノベーションにとどまらず、連携する企業にとってもビジネス拡大の機会となり、日本の社会全体の発展に寄与するものだと考えられます。

「コグニティブ・テクノロジー」や「ブロックチェーン技術」を活用した新しいサービス

金融機関業務の高度化・効率化を実現するためのソリューションも数多く用意しています。その一つの例が、Watsonを活用した情報提供やアドバイスなど行員や顧客向けの支援システムです。

Watsonを活用することで、コールセンターのオペレーター支援、事務照会の支援、リスク・マーケティングなどの外部情報分析、自然言語解析によるナレッジマネジメントなど、行内業務の高度化が実現されています。また、チャットボットやFAQ、顧客に対して能動的にプッシュ配信するバーチャル・アシスタント、パーソナル・ロボットとの連携による情報提供など、顧客サービスの強化にも使われ始めています。

さらにIBMでは、送金や決済などの金融取引の信頼・透明性を確保する「ブロックチェーン」への取り組みも進めています。すでにBluemix上ではブロックチェーン・ネットワークをテストするための手段を提供しており、プライバシー、機密性などのセキュリティーを担保したアプリケーションの開発を金融機関向けにご支援しています。

* * *

こうした新しい技術の登場により、業界の垣根は低くなってきており、消費者自身も垣根を越えた新しいサービスを期待しています。IBMの強みは、API活用などの最新の海外事例をいち早く取り込みカスタマイズして展開できることや、コグニティブやブロックチェーンといった最新のテクノロジーをいち早く実装しご提供できることです。

IBMは、日本の金融機関のお客様と連携し、法規制の遵守や既存の仕組み・システムとの共存、セキュリティーの担保といったお客様の必須要件を考慮しながら、新しいテクノロジーやソリューションを通じたイノベーションを強力にご支援してまいります。