

株式会社常陽銀行

DynaTrek®の活用により、MCIF、CRM、収益管理を 横断的に分析する情報活用基盤を3カ月で構築

全行員が活用する情報系のデータ統合・活用のプラットフォームへ

株式会社常陽銀行（以下、常陽銀行）は、さまざまな業務ニーズに対応するために、各部署がそれぞれに複数のシステムを導入し、そこからデータを抽出してExcelで業務に必要なレポートを作成してきた。2012年、DynaTrek®を用いて複数のシステムを透過的に連携するプロジェクトに着手し、3か月でのカットオーバーを達成。システムの稼働により、資料作成にかかる時間の大幅な短縮を達成した。最終的な結果からドリルダウンし、結果をもたらす要因を知るなど、新たな切り口での分析も可能になった。

■システム導入の背景

目的別に分かれた 複数のシステムから データを抽出し、Excelで加工

常陽銀行の営業統括部は、主にMCIF（マーケティング用の顧客情報データベース）、CRMおよび収益管理の3つの情報系システムから業務に必要な情報を得ている。CRMで渉外情報や日報を管理し、MCIFにマーケティング用の顧客情報を蓄積、収益管理で営業店の情報をつかむ。ただし、これらは連携しておらず、担当者は各システムから抽出したデータをExcelで加工することによって、日々の業務に役立つ情報として活用していた。

経営陣から求められる分析レポートの作成には、かなりの時間がかかっていた。日々変わるビジネスの局面を、独自の視点と発想で指揮しなければならない経営陣は、常に新しい角度から情報を見なければならぬ。当然ながら、要求するレポートはその都度変わる。同じデータソースから定型レポートを出力する仕組みでは高度な要求にこたえられず、現場はExcelの関数やマクロを駆使して情報を加工し続けていたのだ。

この状況は、業務の属人化を生む。担当者は内容を理解してExcelシートを作成するのだが、隣で仕事をしている同僚にはわからない。実行する処理の内容や、現在求められている情報が欲しくなった経緯まで伝えるのは難しかったのだ。複雑なシートになると、データの取得元がどこかさえわからないものもあったという。

常陽銀行 営業統括部 統括グループ 調査役 神谷 和洋氏は、「貸出金ひとつをとっても、情報の見方によって算出基準が変わってきます。データが分散していて、各担当者が独自のやり方を続けてしまうと、不整合が起こるリスクが高まりますから、統一された情報プラットフォームが必要だと考えていたのです」と当時を振り返る。

■ソリューションの適用

強力なドリルダウン検索で、 問題の原因を特定

2011年、常陽銀行ではDynaTrekの導入検討の一環として、1カ月間のパイロットプロジェクトを実施した。本番環境の一部を移した小規模なシステム環境を作り、そこでDynaTrekを動かしてみることにしたのだ。「レポートを見る際に、直感的に“あれ？”と感じたところをクリックしていけば、その感覚が消えないうちに原因にたどりつけます。定型的なテンプレートを用意しておけば、条件設定は担当者の自由。DynaTrekを利用することで、担当者の業務負担を減らしながら本格的な情報活用を実現できると判断しました」（神谷氏）

パイロットプロジェクトの成果を受けて、常陽銀行とダイナトレックは、本格的なDynaTrek導入に向けたシステム要件の検討を行った。その結果、DynaTrek導入の第一段階として「MCIF・CRM・収益管理」の3つのシステムを横断して自在に検索できる環境を構築し、「予実管理業務・指標金利差異・融資シェア・預かり資産ポートフォリオ一覧



常陽銀行

社名：
株式会社常陽銀行

会社概要：

常陽銀行は、茨城県、千葉県、福島県、栃木県、埼玉県などを主要な営業地域とする地方銀行で、預金残高7兆2666億円、貸出金残高4兆9825億円は、地方銀行の中では有数の規模を誇る（平成24年3月期）。

2011年からの第11期中期経営計画では、同行の目指す姿を「地域と共に成長するベストパートナーバンク」とし、東日本大震災による被災からお客さま・地域が再び成長を遂げていくべく、基本戦略として「顧客基盤の拡充を軸とし、地域の復興・成長へ貢献する」「力強い現場力を軸とし、強固な経営基盤を構築する」「人材力の向上を軸とし組織力を強化する」を掲げている。

URL：
<http://www.joyobank.co.jp/>

所在地：
茨城県水戸市南町2丁目5番5号

「DynaTrekは、テンプレートをいくつか用意しておけば、いくつかの条件を設定するだけで、誰もが欲しい情報を得られるシステムです。ビジネスの目に見えにくい部分も明らかになりますから、業績の向上に貢献してくれると確信しています」

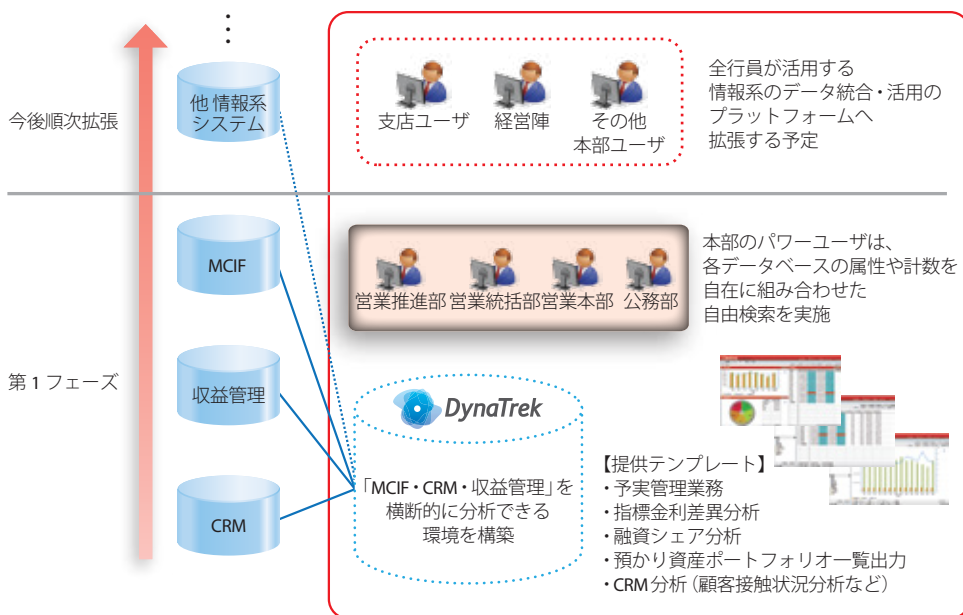
常陽銀行 営業統括部
統括グループ 調査役
神谷 和洋氏

出力・およびCRM分析」の5つの業務テンプレートを2012年3月末までに構築する方針を決定した。

2012年1月より、DynaTrekの導入プロジェクトが開始し、当初予定通り3カ月で要件定義、仮想データベースの設計・開発、業務テンプレートの設計・開発および結合テストを完了。2012年3月末より、DynaTrekの稼働を開始した。

本システムでは、MCIF、CRM、収益管理の各システムに格納されたデータをサマリから明細まで、自由に検索することが可能となった。また、テンプレートを活用した検索も可能となり、例えば予実管理業務テンプレートでは、予算と実績の差異をエリア、店舗グループ、考課グループ、人格、店舗などの切り口で分析し、さらに深掘り検索を行いたい場合には、対応する明細データをマウス操作のみで出力することができる。

Excelの場合、最終出力結果となるレポートは1枚のシートにすぎないが、DynaTrekは結果をクリックすると、その結果の原因になる明細情報をたどるドリルダウン機能を備えている。それこそ、常陽銀行の求めていたものだった。



■ソリューションから得た価値

全店、全行員が利用できる 統合的な情報プラットフォームへ

常陽銀行でDynaTrekは、営業統括部、営業推進部、公務部、営業本部地区担当で利用されている。稼働後数カ月を経た現在、担当者が操作に慣れてきたため、要望を吸い上げ、活用を広げるための土台を作ろうとしている段階にある。

現場からの要望は多岐にわたり、細かなニーズが上がってくる。これは、担当者からの期待の裏返しでもある。ダイナトレックのコンサルタントも密接にサポートを行っているという。

「いつも素早く対応してくれて助かっています。パッケージソフトですので、メーカーによる密なサポートは必須。ダイナトレックと緊密に連絡を取りながら、より良いシステムへと成長させています」(神谷氏)

まず手をつけるのは、他業務への展開だ。すでに興味を持っている部門から問い合わせが来ており、実際にシステムを見てもらっている。DynaTrekでは、接続するシステムを容易に追加することができる。セキュアなシステム環境が求められる金融



常陽銀行 営業統括部 統括グループ 調査役 神谷和洋氏

機関に不可欠な、グループ別/役割別/個人別のセキュリティ設定も可能だ。

たとえば、複数のシステムに蓄積されたデータを活用する融資渉外支援業務での活用や、他システムとDynaTrekを連携させ、全拠点に向けDynaTrekの検索機能を利用した、これまでにない様々な情報を配信・提供する案などを検討中だ。営業本部内でも、地域戦略策定などの企画系の業務に利用したいというニーズが上がってきている。

また、次に見えているのは経営ダッシュボードの作成だ。これまでBIツールを利用して作ろうとしたこともあったが、ニーズが頻繁に変わるため、グラフやダッシュボードを定型化することは難しかった。DynaTrekは、柔軟に項目や条件を追加・変更することができるため、だれもが同じ視点で銀行業務の全体を把握するためのダッシュボードを作成できる見込みだ。強力なドリルダウン機能を活用し、ダッシュボードからクリックを重ねて問題点をあぶり出せるようにする計画という。

神谷氏は、「全支店で働くパートさんを含めた全行員が参照できる情報系のデータ統合プラットフォームに育てたいと考えています。分析担当者が活用するのはもちろん、営業担当者に実績を見てもらうことで、新たな気づきが生まれます。常陽銀行がより良い銀行になることをDynaTrekが支援してくれることを期待しています」と話している。

