金融DX・業務効率化の実践事例集

銀行・証券・保険の現場改革



Start Challenge Consulting co., ltd.

銀行・証券・保険における実践事例と導入の進め方

2026年8月発行

Confidential契 無断転載・複製を禁じます

金融DXが「実証実験」で終わる理由

金融DXが定着しない主因は技術ではなく、対象業務の選定とセキュリティ・規制対応の設計が後回しになることにある。
本資料は、定型業務の自動化から着手し、判断業務は人とAIの役割分担を明文化する進め方を示す。

現状｜求められる効率化

・人員減・店舗統廃合が進む一方、法規制対応で事務量は増加
・1件あたりの処理時間短縮と、繁忙期の負荷平準化が経営課題
・顧客はデジタル完結・即時回答を前提とした対応速度を期待
・既存人員の時間を「確認作業」から「判断・提案」へ再配分する必要

重要課題｜DXを阻む要因

・人手不足：確認・転記工程に人員を割けない
・属人化：ベテラン担当者に業務と判断基準が集中
・レガシーシステム：分断された基幹系で連携が困難
・セキュリティ／規制対応：外部サービス利用の可否判断に時間を要し、PoCが本番運用に進まない

推奨施策｜進め方の原則

・定型性が高い業務（データ化・照合・転記）から着手する
・判断を伴う業務はAIを「抽出・下書き」に限定する
・例外処理と人の確認ポイントを先に設計する
・セキュリティ・監査・説明可能性を初期段階から要件に含める

期待効果｜本資料で分かること

・フロント／ミドル／バック／管理の対象業務領域（P4）
・銀行・証券・保険における10の実践事例（P5〜P14）
・導入効果の見方と効果測定指標（P15）
・セキュリティ・ガバナンスの要件（P16）
・失敗しない導入7ステップ（P17）

本資料の結論　金融DXは「AI導入」ではなく「業務全体の再設計」として進める。まず定型業務の自動化で成果を出し、判断業務は人とAIの役割分担を文書化した上で、成功した業務単位を横展開する。

補足　本資料の事例は、銀行（口座開設・融資審査・住宅ローン・照合）、保険（契約保全）、証券・共通（コールセンター・営業・AML・規程対応・経営管理）を対象とする。各事例では「As-Is（現状）」「To-Be（自動化後）」「人が担う最終判断」を同一の形式で整理し、導入時の検討事項を比較できる構成とした。

事実：人員減と規制対応による事務量増は金融機関で広く共有される課題／解釈：PoCが止まる要因は技術より業務設計とセキュリティ要件の後付け／仮説：定型業務先行で早期に効果が出る（仮）／提案：役割分担を明文化して横展開する。出典：本資料の記述は一般的な業務モデルに基づく整理であり、数値は仮定値。

金融業界が抱える業務課題の構造

手作業による転記と複数システムへの重複入力が、処理時間の増加とデータ品質低下の主要因となっている。
その背景にはシステムの分断と属人化があり、放置すればコンプライアンスと顧客対応速度の経営リスクに連鎖する。

① 発生事象

・紙・FAX・Excelを中心とした業務
・複数システムへの二重入力
・営業店と本部間の確認作業の往復
・稟議・承認の長期化
・ベテラン担当者への業務集中
・法改正・監査対応による負担増加

② 直接原因

・書類が非構造化データのまま流通している
・システム間の自動連携が未整備
・確認基準が文書化されず目視に依存
・承認経路が長く直列で滞留が発生
・例外処理の手順が定義されていない

③ 構造的原因

・勘定系・CRM・会計が分断されたレガシー構成
・業務知識が個人に蓄積され標準化されていない
・規制対応の都度、確認工程が積み増される
・セキュリティ要件の判断に時間を要し、改善が着手されない

④ 業務への影響

・処理時間の増加とリードタイムの長期化
・入力ミスと差し戻しの発生
・繁忙期の残業と処理品質のばらつき
・新任者の育成に時間を要する
・改善に着手する余力が生まれない

⑤ 経営への影響

・顧客対応スピードの低下と機会損失
・コンプライアンス／オペレーショナルリスクの増大
・人材の定着・採用への悪影響
・新規サービス投入の遅延
・コスト構造の硬直化

読み方 個々の事象(①)に個別対応しても効果は限定的である。二重入力や確認往復は、システム分断と属人化(③)が原因であるため、業務単位で「データ化 → 照合 → 連携 → 例外のみ人が確認」という流れに再設計する必要がある。
次ページ以降では、この再設計を適用する業務領域を整理し、10の事例で具体的な設計内容を示す。

事実:紙・FAX・Excel運用、二重入力、営業店と本部の確認往復は金融機関の事務で一般的に見られる／解釈:直接原因は非構造化データとシステム間連携の未整備／仮説:構造的原因(レガシー分断・属人化)を放置すると経営影響に連鎖する(仮)／提案:業務単位での再設計。出典:一般的な業務モデルに基づく整理。

金融DXの対象となる業務領域

効果が早期に得られるのはバック業務（データ化・照合・報告）であり、ミドル・フロント業務は「人が判断し、AIが下書きする」設計が前提となる。
領域ごとに適用技術と人の関与度が異なるため、同じ手順で全業務を自動化することはできない。

フロント業務 営業・顧客対応・商品提案	・面談記録の要約とニーズ抽出　・顧客情報／取引履歴の集約表示　・提案候補と確認事項の提示 ・商談後のフォローメール下書き　・営業日報／CRM入力の自動化　・コールセンター応対の記録と要約 人の関与：適合性確認・提案の決定・顧客への回答は人が実施	主な適用技術 生成AI（要約・下書き）／音声認識／CRM連携 RAG（商品情報・社内規程の参照）
ミドル業務 審査・リスク管理・コンプライアンス	・決算書からの財務データ抽出と指標計算　・稟議書・審査資料のドラフト作成 ・AMLアラートの一次スクリーニングと優先順位付け　・法改正と社内規程の差分確認 人の関与：与信判断・格付・疑わしい取引の該非判断と届出は人が実施	主な適用技術 AI-OCR／生成AI（抽出・下書き）／RAG ルールエンジン（判定基準の明示的管理）
バック業務 契約・照合・経理・報告	・申込書・本人確認書類・保険証券のデータ化　・申込内容と添付書類の自動照合 ・入出金・決済データと会計データの突合　・日次／月次締め処理　・監査証跡の自動保存 効果が最も早く現れる領域。不一致・例外のみ人が確認する運用に再設計できる	主な適用技術 AI-OCR／RPA／API連携（勘定系・会計） ワークフロー（差戻し・承認の電子化）
管理業務 人事・総務・社内問い合わせ・経営管理	・社内規程・マニュアルの横断検索と問い合わせ一次回答　・各種申請の電子ワークフロー化 ・勘定系／CRM／会計データの統合と収益性分析　・Excel集計と月次報告資料の自動化 経営会議に必要な数値をリアルタイムで参照できる状態を目指す	主な適用技術 RAG（規程・FAQ）／BI（可視化・異常値通知） ワークフロー／データ統合基盤

補足　本資料では、上記のうち定型性が高く、かつ効果が見込める10業務を事例として取り上げる（P5～P14）。各事例は「As-Is／To-Be／人が担う最終判断／効果（仮定値）」の同一形式で整理している。

事実：金融機関の業務はフロント／ミドル／バック／管理に区分して管理されるのが一般的／解釈：定型性と判断関与度が領域ごとに異なる／仮説：バック業務が最短で効果を出せる（仮）／提案：領域別に適用技術と人の関与度を定義してから着手する。出典：一般的な業務分類に基づく整理。

口座開設・顧客登録業務の自動化

本人確認書類のOCR読み取りと申込情報の自動照合により、事務センターの作業は「全件の目視入力」から「不備案件のみの確認」へ転換できる。
口座開設の最終承認は担当者が行う前提とし、自動化の範囲をデータ化・照合・登録に限定する。

工程	① 受付・書類受領	② データ化	③ 照合・不備確認	④ システム登録	⑤ 承認・完了
As-Is 現状（手作業中心）	申込書と本人確認書類を紙・PDFで受領し、担当者が内容を目視で確認	氏名・住所・生年月日を画面へ手入力（全件） 課題：入力工数と誤入力	申込内容と書類の記載を突合（目視） 課題：件数増で滞留	顧客管理システムへ再入力 課題：同一情報の二重入力	担当者が最終確認し承認（不備は電話・郵送で照会）
To-Be AI-OCR＋システム連携	Web申込・書類アップロードで受付（受付経路を電子化）	AI-OCRが本人確認書類を読み取り、項目単位でデータ化	申込情報と書類記載を自動照合。不備・不一致のみ担当者へ通知	照合済データを顧客管理システムへ自動登録（API／RPA）	**人が実施** 本人確認の妥当性判断と口座開設の最終承認

1件あたり処理時間

20分 → 7分

（仮定値）入力・照合工程の自動化分を反映

入力ミス発生率

手入力比 大幅減

（仮定値）二重入力の廃止による転記起因の誤りを対象

担当者の確認対象

全件 → 不備案件

照合結果が一致した案件は登録まで自動処理

効果測定に用いる指標

- OCR項目単位の読み取り精度
- 不備検出件数と見逃し件数
- 受付から口座開設完了までの日数

運用設計上の要点　OCRの読み取り結果には確信度スコアを付与し、閾値未満の項目は必ず人の確認対象とする。本人確認の妥当性判断と口座開設の最終承認は担当者が実施し、自動処理の範囲は「データ化・照合・登録」に限定する。照合ロジックと承認履歴は監査証跡として保存する。

事実：口座開設事務では申込情報の入力と本人確認書類の突合が発生する／解釈：入力・照合工程が処理時間の大部分を占める／仮説：処理時間20分→7分、確認対象は全件→不備案件のみ（いずれも仮定値）／提案：自動化範囲をデータ化・照合・登録に限定し、最終承認は人が行う。出典：一般的な業務モデルに基づく整理。数値は仮定値であり実測値ではない。

融資審査資料の作成効率化

決算書からの財務データ抽出と指標計算を自動化することで、審査担当者の時間を「資料作成」から「与信判断」へ振り替えられる。
審査判断そのものはAIに委ねず、AIの役割を「抽出・計算・ドラフト作成・確認項目の提示」に限定することが前提となる。

工程	① 資料受領・確認	② 財務データ入力	③ 指標計算・分析	④ 稟議書作成	⑤ 審査・決裁
As-Is 現状（手作業中心）	決算書・試算表・登記情報等を紙／PDFで受領し内容を確認	科目ごとにExcelへ転記（複数期分） 課題：転記工数と誤記	財務指標・返済能力を個別の様式で算出 課題：担当者ごとに手法が異なる	過去の稟議書を探しながら白紙から記述 課題：記載水準のばらつき	審査担当者・決裁者が確認（差戻しが発生し往復）
To-Be AI-OCR＋生成AI（下書き）	受領資料を電子ファイルとして一元管理（案件フォルダ）	決算書・試算表から必要科目を自動抽出し構造化データ化	財務指標・返済能力を統一ロジックで自動計算し推移を表示	過去稟議書を参照し稟議書ドラフトと確認すべき項目を提示	**人が実施** 与信判断・格付・条件設定および決裁

AIに任せる範囲

・決算書・試算表からの科目抽出（抽出元ページを併記）　・財務指標および返済能力の計算
・過去稟議書を参照した稟議書ドラフトの生成　・記載漏れや前期比の異常値など「確認すべき項目」の列挙
・同一業種・同一規模の過去案件の参照リンク提示

AIに任せない範囲（人が判断）

・与信判断（可否）および格付の決定　・金利・期間・担保・保証などの条件設定
・定性情報（経営者評価、事業計画の妥当性）の評価　・抽出データと原本の整合性の最終確認
・決裁および顧客への回答

期待効果　審査資料作成に要する時間の短縮（1案件あたり作成工数を約4割削減／仮定値）と、統一ロジックによる判断品質の均一化。ドラフトの根拠となった抽出元（決算書の該当ページ・参照した過去稟議）を必ず表示し、担当者が検証できる状態を要件とする。

事実：融資審査では決算書等からの転記、財務指標算出、稟議書作成の工程が発生する／解釈：転記と資料作成が審査担当者の時間を圧迫し、記載水準のばらつきを生む／仮説：作成工数を約4割削減（仮定値）／提案：AIの役割を抽出・計算・ドラフトに限定し、与信判断と決裁は人が行う。出典：一般的な審査業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

住宅ローン・各種申込書類の不備確認

不備の検出を受付時点に前倒しすることで、営業店と事務センターの確認往復が削減され、繁忙期の処理負荷を平準化できる。
検出すべき不備を「未記入・記載不一致・期限切れ」の3類型に定義し、類型ごとに案内文を自動生成する設計が要点となる。

[1]検出対象の不備類型と照合ロジック

類型A｜未記入・押印漏れ	類型B｜記載不一致	類型C｜有効期限・整合性
・必須項目の空欄（勤務先、年収、借入希望額等） ・署名・押印・訂正印の欠落 ・添付書類そのものの不足（源泉徴収票、住民票等） 照合方法：様式ごとの必須項目マスタと突合	・申込書の氏名・住所と本人確認書類の相違 ・申告年収と源泉徴収票の金額の不一致 ・物件情報と売買契約書の記載相違 照合方法：AI-OCRで項目化し書類間でクロスチェック	・本人確認書類の有効期限切れ ・発行から3か月を超える証明書 ・対象年度が異なる源泉徴収票・課税証明書 照合方法：日付項目を抽出し受付日基準でルール判定

[2]営業店と事務センターの確認往復の変化

As-Is	営業店で受付・目視確認し事務センターへ送付	事務センターで不備を発見し営業店へ差戻し	営業店が顧客へ照会し再取得・再送付（往復が複数回）	受理・審査へ（リードタイム長期化）
To-Be	受付時に書類をデータ化し3類型を自動判定	不備内容に応じた案内文を自動作成し営業店に提示	**人が実施** 案内文の内容確認と顧客への説明（その場で追加取得）	不備なし案件のみ事務センターへ送付（往復削減）

期待効果と留意点 差し戻し件数の削減（受付1件あたりの往復回数を平均2.1回→1.2回／仮定値）と、繁忙期の処理負荷の平準化。ただし不備の「見逃し」は顧客への再照会につながるため、判定閾値は検出漏れを抑制する側に設定し、過検出分は担当者が確認する運用とする。

事実：住宅ローン申込では申込書・源泉徴収票・本人確認書類など複数書類の整合確認が必要／解釈：不備発見が事務センター段階になるため営業店との往復が発生する／仮説：往復回数を平均2.1回→1.2回（仮定値）／提案：受付時点で3類型を自動判定し、案内文を自動生成する。出典：一般的な受付事務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

保険契約・保全業務の効率化

住所変更・名義変更など定型的な保全手続きを自動受付とし、既契約との自動照合で例外案件のみを人が処理する構成へ移行できる。
効率化の成否は「自動処理する手続き」と「人が確認すべき例外」の切り分け精度に依存する。

工程	① 受付	② データ化	③ 既契約照合	④ 登録・タスク発行	⑤ 例外処理・完了
As-Is 現状（手作業中心）	保険証券・申込書・変更届を郵送／FAXで受領し担当者が仕分け	記載内容を契約管理システムへ手入力 課題：件数比例の工数	既契約内容と申告内容を画面照会で確認 課題：複数契約保有時に確認漏れ	CRMへ再入力し担当者へメールで依頼 課題：依頼の抜け・滞留	例外・定型の区別なく全件を人が処理し完了通知を発送
To-Be AI-OCR＋CRM連携	住所変更・名義変更・契約変更をWeb／電子帳票で自動受付	保険証券・申込書をAI-OCRで項目単位にデータ化	既契約（複数契約含む）と顧客申告内容を自動照合し差異を抽出	CRMへ自動入力し、担当者へタスクを自動発行（期限付き）	**人が実施** 例外案件の判断と契約内容変更の承認

［参考］自動処理と例外処理の切り分け基準

自動処理の対象（定型・低リスク）

- 住所・電話番号・口座情報の変更（本人からの申告で契約内容に影響しないもの）
- 保険料払込方法の変更、証券再発行など内容変更を伴わない手続き
- 照合結果が一致し、OCR確信度が閾値を超えた案件

例外処理の対象（人が確認）

- 名義変更、受取人変更、契約者変更など権利関係に影響する手続き
- 既契約との申告内容の不一致、複数契約間で矛盾がある案件
- 代理人・成年後見・相続に関する届出、反社・AML観点で確認を要する案件

期待効果　保全手続きの自動処理化により、担当者の処理対象を全件から例外案件へ限定（自動処理率6割／仮定値）。あわせて、タスク自動発行により手続きの滞留と依頼漏れを防止する。権利関係に影響する変更は必ず人の承認を経る設計とする。

事実：保険の保全業務には住所変更・名義変更・契約変更など定型度の異なる手続きが混在する／解釈：定型手続きにも全件人手が投入されている／仮説：自動処理率6割（仮定値）／提案：権利関係に影響する手続きを例外として切り分け、人の承認を必須とする。出典：一般的な保全業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

コールセンター・問い合わせ対応の高度化

通話の文字起こしと自動要約によりACW（通話後処理）が短縮され、応対履歴が全件で構造化されるため、品質評価と教育への転用が可能になる。
顧客への回答内容は、FAQ・社内規程を参照するRAGで根拠を提示しつつ、最終的な案内はオペレーターが判断する。

工程	① 通話中の情報検索	② 記録作成	③ CRM登録	④ 後続対応の引継ぎ	⑤ 品質評価・教育
As-Is 現状（手作業中心）	FAQ・規程を複数画面で検索 課題：保留時間の発生と回答のばらつき	通話後に記憶とメモから応対記録を作成 課題：ACWが長く記載粒度も不均一	CRMへ手入力（要点のみ／未入力も発生） 課題：履歴が検索・分析に使えない	後続対応をメール・口頭で依頼（担当者が個別に管理）	管理者が通話を抽出聴取して評価（全体像は把握困難）
To-Be 音声認識＋生成AI＋RAG	RAGがFAQ・社内規程を検索し、根拠（参照元）付きで候補回答を提示	通話をリアルタイム文字起こしし、応対履歴と要点を自動要約	要約をCRMへ自動登録（分類・タグ付けを含む）	次回対応事項・顧客要望・注意事項を自動抽出しタスク化	**人が実施** 要約内容の確認、顧客への回答判断、評価結果の指導

ACW（通話後処理時間）

4分 → 1.5分

（仮定値）要約自動生成とCRM自動登録による短縮分

応対履歴の構造化率

全通話を対象

抽出聴取ではなく全件のテキストを分析対象にできる

導入時に設計すべき留意点

・通話録音・文字起こしデータは個人情報として保存期間とアクセス権限を定義する
・RAGの回答には必ず参照元（FAQ番号・規程条項）を表示し、根拠のない回答を排除する
・要約はオペレーターが確認・修正した上で確定させる（無確認での自動確定は行わない）

副次的効果　全通話がテキスト化されることで、頻出質問の傾向分析、商品説明の不統一箇所の特定、応対品質評価の定量化が可能になる。これらは教育コンテンツやFAQの改訂に直接還元でき、問い合わせ件数自体の削減につながる。

事実：コールセンターでは通話後の記録作成（ACW）とCRM登録が発生し、品質評価は通話の抽出聴取で行われることが多い／解釈：記録作成が処理能力の制約要因となっている／仮説：ACW 4分→1.5分（仮定値）／提案：要約は人が確認して確定、RAG回答には参照元を必ず表示する。出典：一般的な運用モデルに基づく整理。数値は仮定値。

営業活動・顧客提案の効率化

面談記録の入力とCRM登録を自動化することで、営業担当者の時間を事務作業から顧客接点へ振り替えられる。
ただし金融商品の提案には適合性確認が伴うため、提案内容の決定と顧客への説明は必ず担当者が行う運用ルールを前提とする。

工程	① 面談準備	② 面談・ニーズ把握	③ 提案検討	④ 商談後フォロー	⑤ 記録・報告
As-Is 現状（手作業中心）	複数システムを照会し取引・保有商品を確認 課題：準備に時間を要する	担当者が手書き・メモで面談内容を記録	経験に基づき提案商品を選定 課題：担当者ごとに提案水準が異なる	フォローメールを個別に作成（送付遅延も発生）	日報とCRMへ二重入力 課題：夕方以降の事務負担
To-Be 生成AI＋CRM連携	過去の取引・保有商品・応対履歴を1画面に集約表示	面談記録（音声・メモ）から顧客ニーズを自動抽出	提案候補と、確認すべき事項（リスク説明項目等）を提示	面談内容に基づくフォローメールのドラフトを自動作成	要約から営業日報とCRM項目を自動生成（入力の一元化）

適合性確認を人が行うための運用ルール

- AIの出力は「提案候補」であり、顧客への提案として確定させるのは担当者とする
- 顧客の投資経験・財産状況・投資目的・リスク許容度の確認は担当者が対面／記録に基づき実施
- 重要事項説明およびリスク説明の実施記録は、AI生成テキストではなく担当者の確認済み記録を正本とする
- AIが参照した顧客情報の範囲をログに残し、事後検証できる状態にする

効果測定に用いる指標

- 1日あたりの事務作業時間（日報・CRM入力を含む）：**90分 → 35分（仮定値）**
- 顧客訪問・面談件数の変化　・面談当日のCRM登録完了率
- フォロー連絡の実施率および実施までの日数
- 提案から契約までのリードタイム

留意点　本事例の目的は「提案の自動化」ではなく、事務作業の削減による顧客接点時間の確保と、提案検討時の情報漏れの防止である。提案内容の決定・適合性確認・顧客への説明は担当者の責任範囲として明確に区分する。

事実：金融商品の提案には顧客属性に応じた適合性の確認が求められる／解釈：担当者の時間は面談準備と記録作業に多く割かれている／仮説：事務作業時間90分→35分（仮定値）／提案：AIは情報集約・抽出・下書きに限定し、提案の確定と適合性確認は担当者が実施する。
出典：一般的な営業業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

AML・不正取引監視の効率化

アラートの優先順位付けと情報集約により、調査担当者は「情報収集」ではなく「該非判断」に時間を使える状態になる。
疑わしい取引の該非判断および届出は専門担当者が実施し、AIの役割は一次スクリーニング・情報集約・レポート下書きに限定する。

工程	① アラート検知	② 一次スクリーニング	③ 情報収集	④ 調査レポート作成	⑤ 該非判断・届出
As-Is 現状（手作業中心）	既存ルールでアラートを検知（システム処理）	担当者が発生順に全件を確認 課題：誤検知が多く重要案件が埋没	顧客情報・取引履歴・過去対応を個別に照会 課題：調査時間の大半が情報収集	レポートを白紙から記述 課題：記載水準のばらつき	専門担当者が該非を判断し届出（滞留が発生）
To-Be スコアリング＋生成AI	ルール検知は継続（検知ロジックは説明可能な形で維持）	一次スクリーニングでリスクスコアを付与し優先順位付け	顧客情報・取引履歴・過去対応履歴を案件単位に自動集約	集約情報に基づき調査レポートのドラフトを作成（根拠付き）	**人が実施** 疑わしい取引の該非判断と当局への届出

誤検知削減に向けたルール改善のサイクル

① 判断結果（該当／非該当）を検知ルール単位で集計する
② 非該当率が著しく高いルールを特定し、閾値・条件・除外条件を見直す
③ 見直し案は過去データで再計算し、検知漏れが増加しないことを確認したうえで適用する
④ 変更履歴と検証結果を記録し、監査・当局説明に用いる

AIに委ねてはならない範囲

・疑わしい取引としての該非判断および届出の実施
・取引の停止・口座凍結など顧客に不利益を与える措置の決定
・検知ルールの自動的な緩和（検知漏れリスクの拡大につながる）
・判断根拠を説明できない手法による評価（当局・監査への説明責任を満たさない）

期待効果　1件あたり調査時間の短縮（情報収集工程の自動化により約半減／仮定値）と、優先順位付けによる高リスク案件への対応の前倒し。すべての判断根拠と参照データをログとして保存し、監査・当局説明に耐える構成とすることが必須要件となる。

事実：AML業務ではルールベース検知によるアラートを担当者が調査し、疑わしい取引の該非を判断する／解釈：調査時間の多くが情報収集に費消され、誤検知が処理能力を圧迫する／仮説：情報収集の自動化により調査時間が約半減（仮定値）／提案：該非判断と届出は専門担当者が実施し、AIは集約・下書きに限定。出典：一般的なAML業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

照合・入出金・決済業務の自動化

照合作業は自動化の効果が最も明確に現れる領域であり、担当者の作業を「全件の目視突合」から「不一致データの原因調査」へ限定できる。
一方で自動化後は、RPAの停止や連携エラーが処理漏れに直結するため、異常検知の仕組みを同時に設計する必要がある。

工程	① データ収集	② 突合・照合	③ 不一致対応	④ 締め処理	⑤ 異常監視
As-Is 現状（手作業中心）	各システムからCSVを個別に出力しExcelへ集約	Excelの関数と目視で突合 課題：件数比例の工数と見落とし	不一致を発見後、関係部署へ個別に照会 課題：原因特定に時間を要する	日次・月次締めが夜間・休日作業に 課題：残業と処理遅延	担当者の気付きに依存（属人的な確認）
To-Be API連携＋RPA＋監視	入出金・決済・会計データを自動取得し統合（API／連携基盤）	入出金データと会計データ、決済情報と取引明細を自動照合	不一致データのみを担当者へ通知（差異金額・件数・想定原因を併記）	日次・月次締め処理を定時実行しステータスを可視化	**人が実施** 不一致の原因調査・修正判断と締めの承認

自動化後に必要となる異常検知の設計

- RPAの実行結果（正常終了／異常終了）を毎回記録し、未実行を検知して通知する
- 処理件数が想定範囲を外れた場合にアラートを発報する（0件・急増をいずれも異常とみなす）
- システム間連携エラー、ファイル未着、フォーマット変更を検知する仕組みを設ける
- 自動処理が停止した場合の手動実施手順（縮退運用手順）を文書化しておく

照合作業時間

日次3時間 → 30分

（仮定値）不一致のみ確認する運用を前提

効果測定に用いる指標

- 自動照合率と不一致件数
- 締め処理の完了時刻
- RPA異常終了件数と復旧時間

期待効果　手作業の削減と、目視に依存した処理漏れの防止。ただし自動化は「作業が見えなくなること」でもあるため、実行ログ・件数・エラーの監視を同時に整備し、異常時に人が介入できる体制を確保する。

事実：入出金・決済データと会計データの突合は日次・月次で発生する定型業務である／解釈：Excelと目視による突合が工数と見落ちの原因／仮説：日次3時間→30分（仮定値）／提案：不一致のみ人が確認する運用に移行し、同時にRPA停止・連携エラーの監視を設計する。出典：一般的な照合業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

法令・規程・監査対応の効率化

規程・マニュアルの横断検索と証跡の自動保存により、監査対応で最も時間を要する「資料の探索と収集」を圧縮できる。
この領域では回答の正確性が問われるため、出力に必ず根拠（規程名・条項・改定日）を表示する設計が前提条件となる。

① 法改正と規程の差分確認

As-Is 法改正情報を担当者が収集し、該当する社内規程を目視で特定して改定箇所を検討

To-Be 法改正情報と社内規程・マニュアルを突合し、影響を受ける可能性がある条項を一覧提示。改定案のドラフトを作成

人が実施 改定内容の決定と承認

② 規程・マニュアルの検索

As-Is 規程集・事務マニュアル・通達が複数の保管場所に分散し、ファイル名検索で該当箇所を探索

To-Be RAGにより横断検索し、質問に対して該当条項を根拠付きで提示（規程名・条項番号・改定日を併記）

人が実施 回答の妥当性確認

③ 監査証跡の保存

As-Is 承認履歴が紙・メール・システムに分散し、事後の追跡に工数を要する

To-Be ワークフロー上で承認履歴・変更履歴・処理ログを自動保存し、案件単位で追跡可能にする

設計要件 保存期間・改ざん防止・アクセス権限の定義

④ 監査提出資料の作成

As-Is 依頼を受けて各部署から資料を収集し、一覧表と回答文を手作業で作成

To-Be 証跡から必要資料を自動収集・一覧化し、回答文・報告書のドラフトを作成

人が実施 提出内容の最終確認と提出判断

[重要]情報の根拠と参照元を表示する設計

満たすべき要件

- 回答には必ず参照元（規程名・条項番号・改定日・文書ID）を併記する
- 参照元の原文へ直接遷移でき、担当者が原文で検証できる
- 検索対象の文書に版管理を適用し、旧版が回答に混入しない
- 回答できない場合は「該当なし」と明示し、推測で補完しない

避けるべき運用

- 根拠を示さない要約のみを回答として利用する
- 改定前の規程を含めたまま検索対象に含める
- AIの回答をそのまま監査・当局への回答として提出する
- アクセス権限を考慮せず全文書を検索対象に含める（閲覧制限文書の露出）

期待効果 規程照会に要する時間の短縮（1件あたり平均25分→8分／仮定値）と、監査提出資料の収集期間の短縮。担当者間で回答内容が統一され、照会対応の属人化も緩和される。

事実：金融機関では規程・マニュアル・通達が多数存在し、監査対応時に証跡の収集が必要となる／解釈：資料の探索と収集が対応工数の中心／仮説：規程照会1件あたり25分→8分（仮定値）／提案：回答に参照元を必ず併記し、AI出力をそのまま提出しない運用とする。出典：一般的な規程管理・監査対応モデルに基づく整理。数値は仮定値。

経営管理・リスク情報の可視化

データ統合とBI可視化により、月次報告は「作成する資料」から「常時参照できる状態」へ移行する。
効果は資料作成工数の削減にとどまらず、KPI異常値の早期把握による意思決定の前倒しにある。

[1]データ統合から意思決定までの構成

① データソース	勘定系（残高・取引）／CRM（顧客・商談・応対履歴）／会計（収益・コスト）／人事（人員配置・時間外）／リスク管理（与信・アラート） 課題：システムごとに集計単位・更新頻度・コード体系が異なるため、統合前にデータ定義の整合が必要となる
② 統合・加工	データを日次で自動取得し、共通のコード体系・期間定義に変換して統合基盤へ格納 従来Excelで実施していた集計・按分・前年比計算をロジックとして定義し、再現可能な形で自動処理する
③ 可視化・通知	営業実績・収益・コストのダッシュボード表示／店舗・部門・商品別の収益性分析／KPIが閾値を超えた場合の自動通知 **経営会議に必要な数値を、会議前に個別集計することなく参照できる状態**

[2]導入効果（指標）

月次報告資料の作成	数値の更新頻度	KPI異常の把握	前提条件（留意点）
3日 → 即時	**月次 → 日次**	**報告時 → 発生時**	データ定義（勘定科目・部門・商品コード・期間）の統一が未了のまま可視化すると、数値の不一致で利用されない
（仮定値）データ収集・集計工程の自動化分	日次自動取得を前提とした構成	閾値超過を自動通知し対応を前倒し	

着手順序　可視化ツールの導入より、データ定義の統一とデータ取得の自動化を先に行う。定義が揃っていない状態でのBI導入は「数字が合わない」ことによる不使用に至る。

事実：経営管理では複数システムのデータをExcelで集計し月次報告を作成する運用が一般的／解釈：データ収集・集計が報告の遅延要因／仮説：資料作成3日→即時、更新頻度が月次→日次（いずれも仮定値）／提案：BI導入前にデータ定義の統一と取得自動化を先行させる。
出典：一般的な経営管理業務モデルに基づく整理。数値は仮定値。

事例から見る導入効果

10事例に共通する変化は「人が全件を処理する運用」から「人が例外と判断のみを担う運用」への転換である。
効果は工数削減だけでは測れないため、処理時間・エラー率・差し戻し率・対応件数・残業時間の5指標で導入前後を比較する。

対象業務	導入前	導入後のイメージ	人が担う役割
顧客情報入力 事例1・事例4	複数画面へ手入力	OCRとシステム連携で自動登録	本人確認の妥当性判断と最終承認
融資資料作成 事例2	資料を確認して転記	必要項目を抽出しドラフト化	与信判断・条件設定・決裁
書類の不備確認 事例3	事務センターで発見し差戻し	受付時に自動判定し案内文を生成	案内内容の確認と顧客説明
コールセンター 事例5	通話後に手作業で記録	要約してCRMへ自動登録	要約内容の確認と回答判断
AML監視 事例7	発生順に全件を個別調査	優先順位付けと情報の自動集約	該非判断と届出
入出金照合 事例8	Excelで目視確認	自動照合し不一致のみ確認	不一致の原因調査と締め承認
月次報告 事例10	データ収集に数日	BIでリアルタイム表示	数値の解釈と意思決定

効果測定の指標（導入前に測定し、導入後に同一定義で比較する）

① 処理時間
1件あたりの所要時間および受付から完了までのリードタイム

② エラー率
入力誤り・照合誤りの発生件数（自動処理分と人手分を区分して測定）

③ 差し戻し率
不備・記載不一致による差戻し件数と往復回数

④ 対応件数
同一人員で処理できる件数（処理能力の変化）

⑤ 残業時間
繁忙期・締め時期の時間外労働と業務の偏り

測定上の要点　導入後の指標だけでは効果を証明できない。着手前に同一定義で現状値を測定し、対象範囲・母数・測定期間を固定して比較する。自動処理分と人手分のエラーは必ず区分して集計する。

事実：本表の「導入前」欄は各事例で整理したAs-Is業務の記述に対応する／解釈：共通する変化は全件処理から例外処理への転換／仮説：導入後の状態および各事例に記載した数値はいずれも仮定値であり、実測値ではない（仮）／提案：着手前に5指標の現状値を測定し、同一定義で導入後と比較する。出典：本資料P5～P14の整理内容。

金融DXで欠かせないセキュリティ・ガバナンス

セキュリティ要件を後から追加すると、PoCで得た結果が本番運用の要件を満たさず、実証実験のまま終了する。
データ保護・AI統制・人による最終確認・委託先管理の4区分を、企画段階で要件として定義しておく必要がある。

Ⅰ. データ保護

・個人情報・機密情報の分類と、AIへの入力可否の判定基準を定義する
・閉域網・専用環境・国内リージョンでの処理の必要性を業務単位で検討する
・通信および保存データの暗号化を適用する
・データの保存期間と削除手順を定め、学習利用の有無を契約で明確にする
・テストデータへの実顧客データ使用の可否を規定する

Ⅱ. アクセス統制・証跡

・アクセス権限を職務分掌に沿って設定し、定期的に棚卸しする
・AIへの入力内容と出力内容をログとして保存し、追跡可能にする
・誰がどの情報を参照したかを記録し、監査時に提示できる状態にする
・承認履歴・変更履歴を改ざん防止された形で保管する
・権限を持たない利用者に閲覧制限文書が露出しない設計とする

Ⅲ. AI固有のリスク対策

・ハルシネーション：出力に必ず参照元を併記し、根拠のない回答を排除する
・偏り（バイアス）：判断に関わる用途では入力項目と評価結果を定期検証する
・誤判断：業務影響度に応じて自動処理の可否を区分し、影響の大きい判断は自動化対象外とする
・説明可能性：出力の根拠を人が検証できる形で提示する
・精度劣化：定期的に精度を測定し、閾値を下回った場合の対応手順を定める

Ⅳ. 外部サービス・委託先管理

・利用する外部サービスのデータ処理地域・再委託先を把握する
・第三者認証の取得状況とセキュリティ体制を評価する
・サービス停止・仕様変更時の代替手段を定めておく
・委託先における作業範囲と情報の取扱いを契約で明確にする
・定期的なモニタリングと報告を求める

Human-in-the-Loop：業務影響度に応じた人の確認水準

水準1｜事後確認
影響が小さく可逆な処理（住所変更の登録、記録の要約）。自動処理し、担当者はサンプリングで確認

水準2｜事前確認
顧客に通知・案内する内容（不備案内文、フォローメール）。AI出力を担当者が確認・修正して確定

水準3｜人が判断（自動化対象外）
与信判断、AMLの該非判断・届出、権利関係の変更、顧客への不利益措置。AIは情報提供に限定

要点 「人が確認する」と定めるだけでは機能しない。どの水準を適用するかを業務単位で文書化し、確認者・確認内容・確認記録の残し方まで運用設計に含める。

事実：金融機関は個人情報保護および委託先管理を含む内部管理体制の整備を求められる／解釈：セキュリティ要件の後付けがPoC停滞の主要因／仮説：4区分を企画段階で要件化すれば本番移行率が上がる（仮）／提案：業務影響度に応じHuman-in-the-Loopの水準を3段階で定義し文書化する。出典：一般的な内部管理・AI利用管理の考え方に基づく整理。

失敗しない導入ステップ

PoCが本番運用に至らない主因は、例外処理と既存システム連携の設計をPoC後に回すことである。
これらをステップ3〜5で先に確定させ、KPIを定めてから本番運用に移すことで、「AI導入」ではなく「業務全体の再設計」として定着する。

STEP	実施内容	具体的な作業	成果物	失敗要因
1	業務量と課題を可視化する	対象部署の業務を棚卸しし、件数・所要時間・繁忙期の偏り・エラー発生箇所を実測する	業務一覧、工数実測値、As-Is業務フロー	現状値を測らずに着手する
2	定型性・効果・リスクで対象業務を評価する	定型性の高さ、削減見込み工数、判断関与度、誤処理時の影響度で候補業務を評価し優先順位を決める	優先順位マトリクス、着手業務の選定理由	難易度の高い判断業務から着手す
3	小規模なPoCで精度と効果を確認する	実際の書類・データで精度を測定し、削減工数を検証する。本番と同等のセキュリティ条件で実施する	精度測定結果、効果試算、要件の課題一覧	本番と異なる環境・データで検証す
4	例外処理と人の確認ポイントを設計する	自動処理対象と例外の切り分け基準、確認水準（P16の3水準）、異常時の縮退運用手順を定義する	To-Be業務フロー、例外処理基準、確認記録の様式	例外設計を運用開始後に回す
5	既存システムとの連携方法を決める	API・ファイル連携・RPAのいずれで接続するかを決定し、認証・障害時対応・監視方法を確定する	連携方式設計書、監視・運用手順	連携可否を未確認のままPoCを進
6	KPIを設定して本番運用する	処理時間・エラー率・差し戻し率・対応件数・残業時間を定義し、対象範囲を限定して稼働させる	KPI定義書、運用マニュアル、教育資料	効果指標を定めずに全面展開する
7	利用状況を分析し継続的に改善する	利用率・精度・例外発生率を継続測定し、閾値やルールを見直す。成果が出た業務を他部署へ展開する	モニタリング報告、改善履歴、横展開計画	導入後に測定も改善も行わない

「AI導入」ではなく「業務全体の再設計」として進める

ツール選定を起点にすると、既存業務にAIを追加するだけで確認工程が増え、かえって工数が増加する。着手すべきは業務フローの再設計であり、AIは再設計後の工程を担う手段として位置づける。ステップ4（例外処理設計）とステップ5（システム連携）を先に確定させることが、PoCを本番運用へ移行させる条件となる。

事実：PoCを実施しても本番運用に至らない事例が多いことは金融機関で共通の課題として認識されている／解釈：例外処理設計とシステム連携の検討が後回しになることが停滞要因／仮説：ステップ4・5を先行確定させると本番移行率が向上する（仮）／提案：業務再設計を起点とし、KPIを定めて段階的に展開する。出典：一般的な導入プロセスモデルに基づく整理。

まとめ・ご相談のご案内

金融DXの成否は技術選定ではなく、着手順序と役割分担の設計で決まる。
定型業務の自動化で成果を確認し、判断業務は人とAIを組み合わせ、成功した業務単位を横展開することが定着への最短経路である。

① 定型業務から始める

データ化・照合・転記・集計といった定型業務は、効果が測定しやすく、誤処理の影響も限定的である。
口座開設、書類の不備確認、入出金照合、月次報告が最初の対象となる。

② 判断業務は人と組み合わせる

与信判断、AMLの該非判断、権利関係の変更は自動化対象外とする。
AIの役割は情報の抽出・集約・下書きに限定し、判断と承認は担当者が行う。

③ 統制を最初から設計する

セキュリティ、監査証跡、説明可能性を企画段階の要件に含める。
後付けの対応は、PoCの結果が本番要件を満たさない原因となる。

④ 小さな成功を横展開する

一業務で効果を確認し、その業務フローと運用ルールを他部署・他商品へ展開する。
全社一斉展開より、成功事例の複製が確実である。

ご支援内容

業務診断
業務量・工数の実測と対象業務の優先順位付け（STEP1～2）

PoC支援
実データによる精度検証と効果試算、要件の洗い出し（STEP3）

システム連携
例外処理設計と既存システムとの接続方式の設計・構築（STEP4～5）

運用定着支援
KPI設計、教育、モニタリングと横展開の推進（STEP6～7）

Start Challenge Consulting co., ltd.
メール：info@startchg.com ／ ご相談担当：平出
初回のご相談は無料で承っております。

お問い合わせ先・ご相談内容の例は
次ページ（P19）に記載しています。

注記：本資料に記載した数値は、断りのある場合を除きすべて仮定値であり、特定の金融機関における実測値ではありません。導入効果は業務量、既存システム構成、データ品質、運用体制により変動します。／事実：本資料P5～P14の事例整理／解釈：着手順序と役割分担が定着を左右する／仮説：定型業務先行と横展開が最短経路（仮）／提案：業務診断から段階的に着手する。出典：一般的な業務モデルに基づく整理。

お問い合わせ

本資料に関するご質問、業務診断・PoCのご相談は下記までお問い合わせください。
着手前の業務量・工数の可視化から、例外処理設計、システム連携、運用定着までを一貫してご支援します。

Start Challenge Consulting co., ltd.
挑戦から、世界を変える

メール　info@startchg.com
ご相談担当　平出

お問い合わせからの流れ

STEP 1　上記メールアドレスへご連絡。件名に「金融DX事例集」とご記載ください。

STEP 2　現在のご検討状況を伺い、初回ヒアリングの日程を調整します（オンライン対応可）。

STEP 3　対象業務の絞り込みと、業務診断の範囲・進め方をご提案します。

初回のご相談は無料で承っております。

ご相談内容の例

どこから着手すべきか
業務量と工数を実測し、定型性・効果・リスクで対象業務を評価します（STEP1～2）

PoCが前に進まない
本番同等の条件で精度と効果を検証し、要件化すべき課題を洗い出します（STEP3）

既存システムと繋がるか
例外処理の設計と、API・ファイル連携・RPAの方式を決定します（STEP4～5）

導入後に定着しない
KPI設計、教育、モニタリングと横展開を推進します（STEP6～7）

はじめの一歩　まずは対象部署を1つ選び、業務量と課題の可視化から着手することをお勧めします。全社構想の策定より、一業務での成果確認が定着への近道となります。

注記：本資料に記載した数値は、断りのある場合を除きすべて仮定値であり、特定の金融機関における実測値ではありません。導入効果は業務量、既存システム構成、データ品質、運用体制により変動します。／提案：業務診断による現状値の測定から段階的に着手する。出典：本資料P5～P14の整理内容。