



# データで変革と成長を実現:

リスクに関する銀行向けダッシュボードトップ3

過去10年で私たちが学んだことがあるとすれば、それは、変化は避けられないということです。特に銀行業においてはなおさらです。第二次世界大戦以来、最も深刻な不況に見舞われた2008年以降、私たちが見てきたように、パンデミック、景気の停滞、債務危機などの課題は予期せず発生します。そのような問題はより良くなるための変化を生む場合もありますが、金融機関を麻痺させる場合もあります。**McKinsey & Company** のレポートによると、債務危機から回復するためには8年近くかかるというのが、業界で見られた最近のパターンであるとのこと。そして、その副産物となったのが、収益の損失、顧客からの信頼の低下、規制の強化でした。

ビジネス環境の変化や経済危機の結果として、銀行は、さらに強力な復元力を備えた運用方法や、顧客とのエンゲージメント方法を再考する必要に迫られました。BNP Paribas、Charles Schwab、JPMorgan Chase、PNC Bankなどの主要な金融機関は、リスク管理、オペレーション、カスタマーエクスペリエンスを向上させるためにデジタルトランスフォーメーションを加速させるとともに、データドリブンな取り組みを開始しています。これらの金融機関は、不確実性の時代にデジタルツールの採用やデータの活用、高度な分析の使用に消極的な他の銀行にとって、強力な見本となっています。それと同時に、将来の変化の中をうまく進んでいくことができる、より有利な立場を築いています。



COVID-19の影響下にある今、テクノロジーの価値と、自社のテクノロジースタックの最新化に対する過去10年間の投資が、非常に重要であったことが判明しました。しかし、今回のトランスフォーメーションは、インフラストラクチャの構築方法だけではありませんでした。従業員のマインドセットにも大きな変化があったのです”

— Deloitte 社、DBS Bank CIO、『**デジタルプロミスの実現**』(英語)

**PNC Bank は最近、COVID-19 の影響下にあって、デジタル販売の50% 向上を達成しました。これは10年分の変更を2か月間に凝縮して行った結果です。**



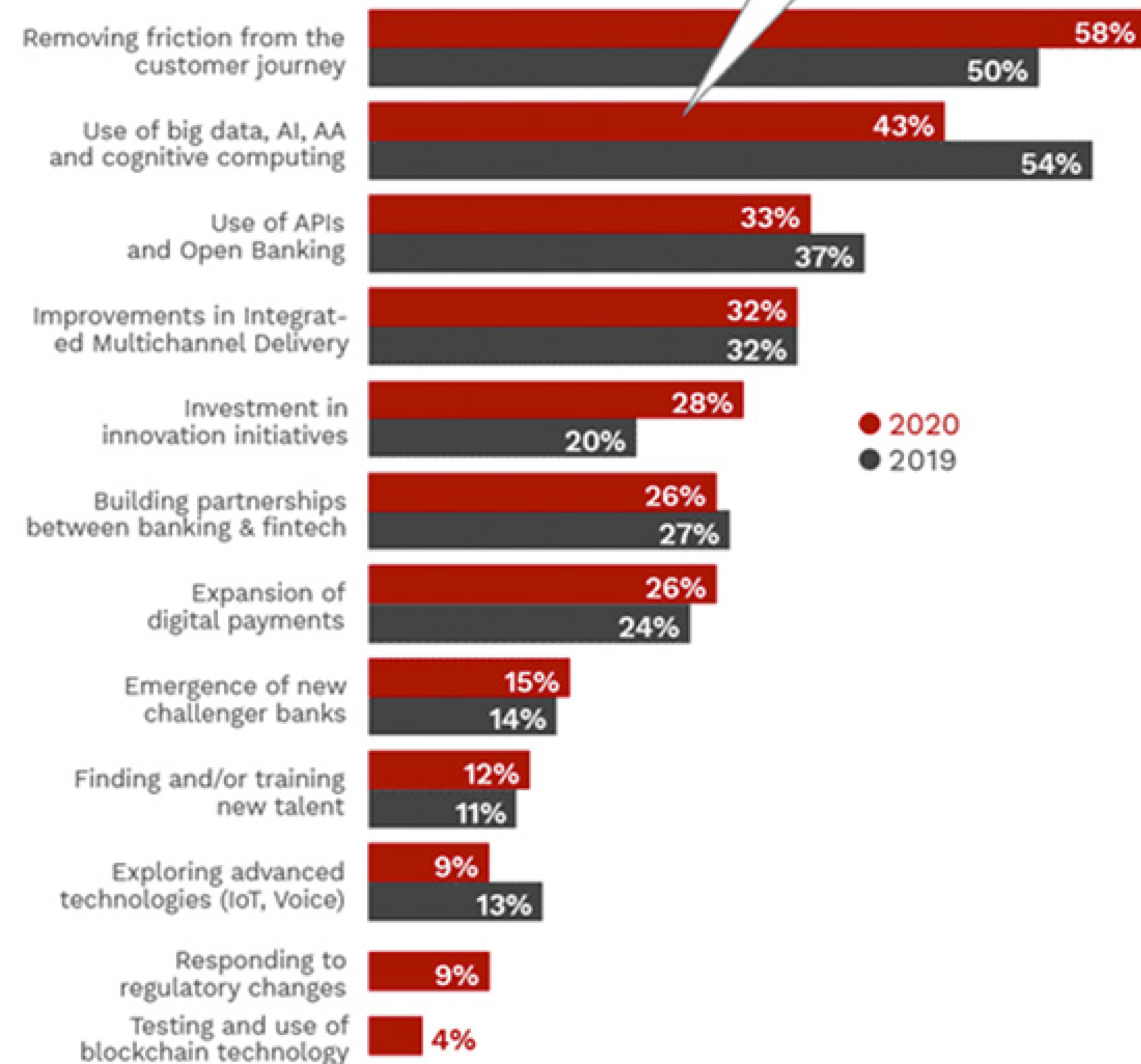
デジタル時代に不可欠な要素：  
データ分析を採用して変化に対応





## Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

返済の延滞や顧客キャッシュフローの減少などが広がっている現状において、銀行は救済戦略にますます重点を置き、財政難に陥っている顧客を支援して、その資本および流動性の基盤を守っています。銀行にとっては、大量の融資を処理するために顧客データを一目で確認できることが重要ですが、そのための新しいシナリオを提示しているのが中小企業局による給与保護プログラム (SBA PPP) です。何千もの小規模企業は、融資を利用して営業を維持し、顧客にサービスを提供していますが、分析により金融関係とビジネスの健全性を見定めることで、融資の承認/拒否判断を迅速化しています。また分析は、次のステップである債権放棄または一時猶予にも役立ちます。

これまで、そのような救済に関する取り組みには多大な時間とリソースが必要でした。しかし、**McKinsey 社**が述べているように、データやトランザクションの頻度が増えているために、ますます多くの銀行がガバナンスを改善するプロセスを実装し、大規模に問題を優先順位付けし救済するために資金を割り当てています。Tableau の顧客である **St. Mary's Bank** はその一例であり、また Citizens Bank of Edmonds も、データ、CRM、そしてチームの指揮に基づいた明確なコミュニケーションによって、PPP ローンの債権放棄フェーズを改善する必要があると**声を上げています**。

データと分析の統合は引き続き、小売銀行にとっての上位 3 つの優先事項に含まれています。あとの 2 つは、デジタルのカスタマーエクスペリエンスの向上と、運用コストの削減です。この**ランキング**は、世界各地の銀行、信用組合、サプライヤーの 2019 年から 2020 年のトレンドを共有し、それらの組織に予測トレンド上位 3 つを提供してもらうことにより作成されたものです。  
—デジタルバンキングレポート、**2020 年のリテールバンキングのトレンドと優先事項** (英語)



救済への注力が増していることは、2008年以降に銀行が取った対策、つまり関連性や競争力、収益性を維持しながら、今後の衝撃波に対して計画し、備えられるようにする保護対策に似ています。それらの対策の中には、ビジュアル分析、CRMソフトウェア、クラウド、APIなど多くのデジタルテクノロジーの採用および使用が含まれています。このような方法は、**Forbes**によると、銀行の運用とカスタマーエクスペリエンスを強化する優れた連携方法となります。

増え続けるデータ企業に銀行が仲間入りすることで、その従業員が日々の意思決定を行うためにデータを使用する方法が進化しています。銀行では、さまざまなレベルのスタッフにデータとセルフサービスの分析テクノロジーが提供されており、より強力な文化を築きつつあります。これは分析の成熟度が高まっていることを示しています。顧客やデジタル活動から生成されるデータの量や種類が増え続けている今、実績があり信頼できる分析リーダーをパートナーとすることが不可欠となっています。

Tableauのセルフサービス分析は、世界中の銀行や、その業界の従業員(リーダー、アナリスト、支店の出納係やマネージャー、ビジネスチームのリーダーなど)にとって、より豊富な情報を基に瞬時の判断を行うために重要となるインサイトを簡単に得られる方法です。それらの意思決定は日々のオペレーションに影響を与え、危機の前、最中、後における安定化もサポートします。これによって銀行は、リスク管理とカスタマーエクスペリエンスの向上を重視した実行可能なゲームプランで自信を持って前へと進んでいきます。

デジタル業務のみの銀行の平均の費用対収入の比率は**47%**であり、**主要銀行以外の平均である73%**よりもかなり低くなっています

— Deloitte 社、  
『デジタルプロミスの実現』(英語)



# リスク管理とカスタマーエクスペリエンスの向上を 実現するための 3 つのダッシュボード

以下の 3 つの Tableau ダッシュボードを使用することで、複数のソースからのデータを集約し、信頼性とスピードを保ちながらリスクを管理することができます。また、業務を行うスタッフにとって大きな力となるため、より優れた価値を顧客に提供する方法を考えられるようになります。変化の時代に銀行のデジタルトランスフォーメーションを進めていくために、ダウンロードして使用されることをお勧めします。



リスク管理

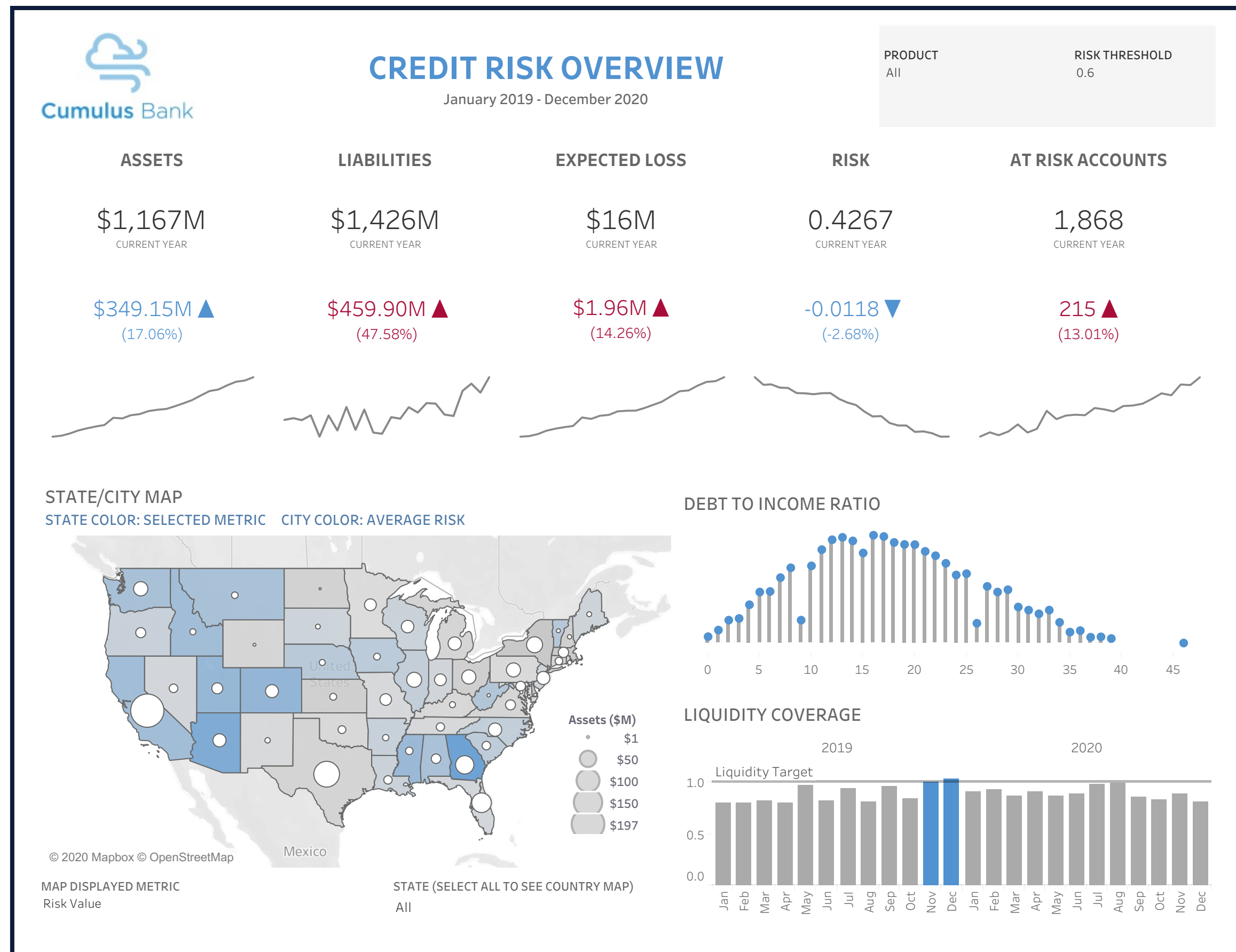


カスタマーエクスペリエンス





# 信用リスクの概要および再構築ダッシュボードを見る



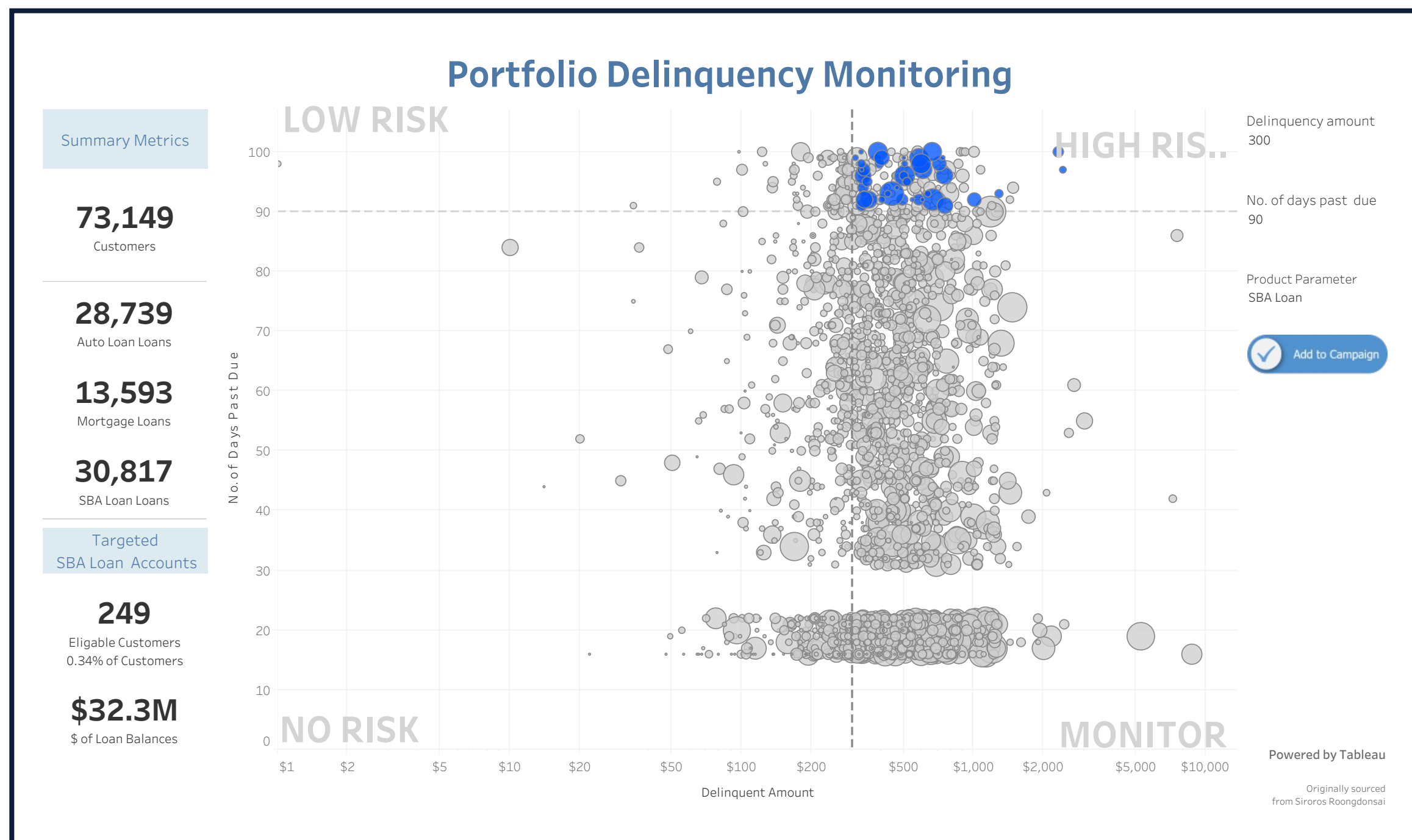
この信用リスクの概要および再構築ダッシュボードは、経済状況が困難な時期に重要となるリスク管理と流動性の維持に役立つ実用的なインサイトを銀行に提示します。このビジュアライゼーションには、関連するメトリクスを掘り下げられる機能などがあり、インタラクティブに操作できます。詳細を確認できるオプションにより、リーダーは全体像を把握して、信用リスクが最も高くなる要因について理解を深め、早期に対応できるようになります。

フィルターを適用してデータを製品またはオファーごとに見たり、リスクのしきい値を調整して銀行の資産の現在価値やリスクの高いアカウントのステータスを確認したり、主要なトレンドを経時的に明らかにすることができます。また、都市や州を選択して地理的にリスクを評価し、焦げ付き融資とその環境の間の潜在的な相関関係を見つけることもできます。





## 融資ポートフォリオの延滞ダッシュボードを見る



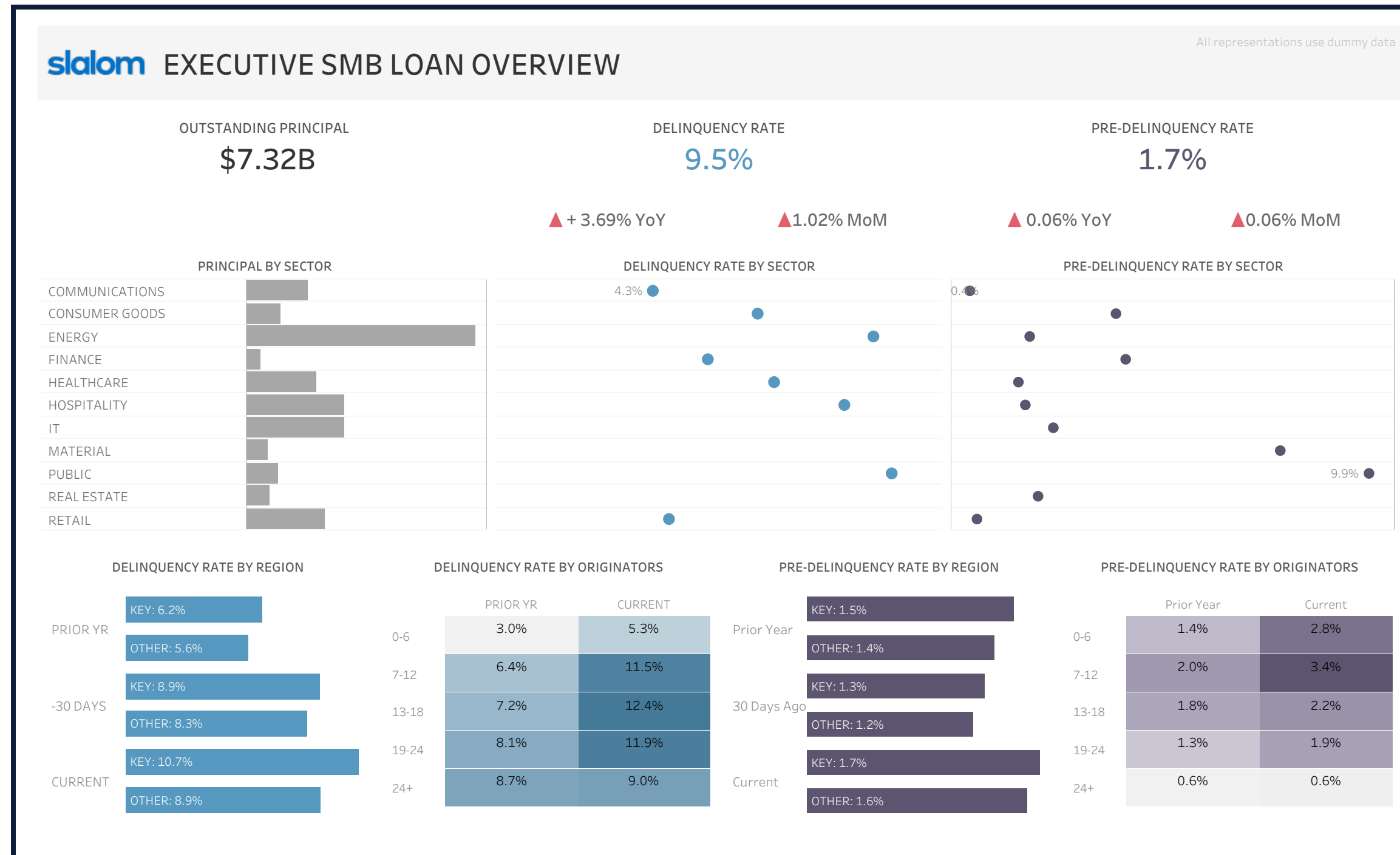
クレジットアナリストおよびリスクアナリストは、4分割された散布図で融資とアカウントのデータを提示するこの**融資ポートフォリオの延滞ダッシュボード**を有効活用できます。融資タイプ、延滞額、延滞日数でデータをフィルターできます。アナリストは、フィルターのパラメーターをすばやく定義または編集できる機能を気に入るはずです。それを使用して、クアドラント内でリファレンスラインを移動させて、アカウントを「高リスク」や「高インパクト」、または単に「監視」として再定義できます。この可視性により、一目で分かる実用的なインサイトが提供されるため、アナリストは、リスクを最小限に維持しながら顧客をサポートしたいと考えているアカウントマネージャーまたは銀行のエグゼクティブに推奨事項を提示できます。

この散布図のマークのサイズはローンの残高を示しており、マークが大きい場合はより詳細な調査が必要になります。マークを選択すると、ローン残高、延滞額、延滞日数など、有益な詳細情報を提示するツールヒントが表示されます。





## 信用リスク分析ダッシュボードを見る



この信用リスク分析ダッシュボードは、世界の35以上の市場で事業を展開しているモダンコンサルティング企業、Slalom社が作成したものです。同社は、戦略、テクノロジー、ビジネストラנסフォーメーションに焦点を当てており、借主としてどのような中小企業が延滞しているか、または延滞する傾向があるかを銀行が把握できるように支援しています。SBA PPPを通じて提供された最近のローンの急増により、それらはローンを提供した銀行にとって貴重な情報となっています。さらに、変動の少ない時期には、それらのデータを活用してリスクエクスポージャーを制限することもできます。これは、それらのデータによって銀行は変化する市場要因をより適切に予測し、迅速に対応することで長期的計画を改善させることができるからです。フィルターや詳細情報により、地理別および業界セクターごとに延滞を確認し、融資の総額を把握し、融資に関するサポートを求める可能性のある中小企業の失業率を見ることができます。



## 銀行が Tableau を使用して復元力を得る方法

Fortune 500 企業に名を連ねる金融サービス企業の 90% 以上が選んでいるエンタープライズ BI プラットフォームの Tableau は、多くの銀行による分析機能の導入と拡張を支援し、変化の時代における管理に役立っています。それらのストーリーと、分析がどのようにしてビジネスおよび顧客に利点をもたらすかについてお読みください。

### JPMorgan Chase & Co.

**JPMorgan Chase & Co.** (JPMC) は、M & A によって成長し、事業運営と戦略、すなわちリスクの低減、カスタマーエクスペリエンスの向上、重要な戦略の基盤となるインテリジェンスの提供には、データがきわめて重要となることを見てきました。JPMC 銀行は、急激な業界の変化に対応し、成功に向けてさらに最適化するために、IT 部門ではなくビジネス部門がオーナーシップを持つセルフサービス分析へと移行しました。センターオブエクセレンスが主導し、IT を支援することで、JPMC は Tableau を採用しました。現在、そのユーザーは 2011 年の 400 人から 3 万以上まで拡大しており、全社規模でデータの正確性とリスク管理が推進されています。

### Charles Schwab 社:

最も大規模な上場金融サービス企業の 1 つである **Charles Schwab 社** は、データを活用してカスタマーエクスペリエンスの向上、営業レバレッジの促進、リスクの低減に取り組んでいます。2016 年に 6,000 人の Tableau ユーザーから開始した同社は、その Tableau 環境のキャパシティの上限に達したため、全社のライセンス数を 1 万 6,000 ユーザーまで増やすことを決断しました。その全ユーザーは同社の IT センターオブエクセレンスが管理しています。この拡張により、現在は複数の部門が恩恵を受けています。小売部門では、150 人近くのマネージャーと 1,200 人以上のコンサルタントが Tableau を使用してクライアントのアクティビティを監視し、ビジネス機会を特定することで、クライアントエクスペリエンスの向上を達成しています。同社の Analytics and Business Insight (ABI) グループが、レポート作成の中央ハブであり、上級経営陣および投資、新製品、およびビジネスイニシアティブに関する主要業績指標を分析するクライアント対応チーム向けの自動ダッシュボードを作成しています。これらすべての取り組みが同社の活発な Tableau コミュニティの発展に貢献しており、Tableau の使用と需要は拡大を続けています。





## BNP Paribas Group

**BNP Paribas Group** は、75 か国で事業を展開しており、19 万人上の従業員を擁している国際銀行です。その 3,000 万人以上の顧客は、主に EMEA 地域に集中しています。同社の解決すべき重要な問題は、EMEA でのビジネス全体に断片化されているデータを捕捉し、分析することでした。データが異なるデータベースに保存されており、単一の情報源がないため、ビジネス上の意思決定が困難となっており、またエラーが発生する可能性も高くなっていました。BNP Paribas 銀行の Corporate and Institutional Banking 部門は、オペレーション全体に Tableau を採用し、従業員のトレーニングを開始しました。その結果、2,000 人を超えるすべてのリレーションシップマネージャーのデータの整合性と正確性に大きな影響をもたらされました。現在では、それまで手作業で行われていたレポート作成の 80% 以上が自動化され、チームはその作業から解放されて新たな分析サービスを提供できるようになっています。そして、EMEA のすべての部門が、手作業で作成された 300 ~ 400 ページのレポートではなく、インタラクティブなビジュアライゼーションのある単一の情報源を基に仕事を行っています。

## St. Mary's Bank

米国初の信用組合であり、100 年以上に渡って事業を運営している **St. Mary's Bank** は、多くの金融機関と同様、銀行取引、融資、長期計画サービスに関するデータの全体像を把握するのに苦労していました。業務を行いながらスタッフにレポートを提供するとともに、トランザクションと融資の申請に関する正確性を追跡することはコストと時間がかかり、適したテクノロジーがなければ困難な作業でした。アマゾン ウェブ サービス (AWS) を使用してオンプレミスからクラウドへと移行し、エンタープライズ分析ソリューションとして Tableau を採用することで、その状況は一変しました。Tableau は AWS および Snowflake へのネイティブ接続が可能であるため、現在、St. Mary's Bank はあわせて 10 億ドルを超える顧客資産に関する分析を、迅速かつ高い信頼性およびコスト効率で実行しています。また、4 万件近くのデータエラーが解消されたことでデータ品質と適時性も改善され、レポートの自動化によって週当たり 15 時間近くの節約を達成しています。





## まとめ

私たちは今後も、この業界において新たな課題が生じる可能性があることを認識しています。その課題は、未知のものや、これまでの課題に非常に類似したものもあるでしょう。あらゆる状況、特に今日の複雑なビジネス環境においては、規模に応じた分析機能の展開、リスク管理、およびビジネスの成長に取り組む世界中の銀行にとって、Tableau は実績のある長期的なパートナーとなります。Tableau は、インサイトを得るまでの時間の短縮、競争力と復元力の構築、カスタマーエクスペリエンスの向上を実現するセルフサービス分析により、最も基本的なニーズから複雑なニーズまで対応します。

データカルチャーを育成し、そのために投資することで、銀行は適切なマインドセットを形成し、現在および将来にわたって事業を進めていくことができます。**データカルチャー**がどのように組織に重要な変化をもたらす原動力となるか、データカルチャーを構築することがなぜ重要なのか（これは、例えばすべての従業員がデータドリブンになれるようにするといったこと）、また、ビジネス機会を活用し、想定外の問題に対処できるデータカルチャーを構築しようとする銀行を、Tableau がどのようにサポートできるかについてご確認ください。

3つのダッシュボードおよびご説明した実例に反映されているとおり、銀行がデータドリブンなインサイトによって経験できる内容は幅広いものとなります。それは、強力な分析をビジネスの中心に置くことがどれほど重要かを示しています。これらのダッシュボードを使用することで、銀行はリスク管理、オペレーション、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。



## リソース

- Tableau の [銀行およびウェルスマネジメントソリューションページ](#) をご覧ください。データから最大限の価値を引き出す Tableau により、現在および将来の成功に向けて事業を進めていくことができます。
- **Tableau Desktop** の無料トライアル版をダウンロードして、Tableau の信頼性と拡張性を実際に体験してください。
- Tableau のパートナーである **Slalom 社** について および同社の戦略的サービスと Tableau の分析プラットフォームの両方の力を組み合わせることにより、お客様のデータに対する考え方、およびデータの操作方法とそこからインサイトを得る方法に変革がもたらされる仕組みについてご確認ください。

## Tableau について

Tableau は、インパクトを生み出すアクションにつながるインサイトを、お客様がデータから引き出せるように支援しています。どこにあるどのような形式のデータにでも、簡単にアクセスできます。隠れたビジネスチャンスを見つけ出すアドホック分析もすぐに行えます。ドラッグ & ドロップ操作で、高度なビジュアル分析を行えるインタラクティブなダッシュボードを作成できます。そして組織全体で共有すれば、チームメンバーが自分の視点からデータを分析できるようになります。グローバルな大企業から、中小企業やスタートアップまで、あらゆる場所で多くのお客様が Tableau の分析プラットフォームを使い、データを見て理解しています。