



金融サービス業界での競争力を強化

顧客満足度、セキュリティ、アジリティの向上を実現するための準備ができているかの評価

JPモルガン・チェースのCEOを務めるジェイミー・ダイモン (Jamie Dimon) 氏は、PayPal、Square、Stripe、Ant Financialや、Amazon、Apple、Googleといったグローバルな競合他社について、単刀直入にこう語りました。



私は、今後10年間、非常に厳しい、過酷な競争が繰り広げられるだろうと予想しています。もちろん私は勝つことを前提にしています。そう神に懸けて誓います。¹

↳ ¹ <https://www.cnbc.com/2021/01/15/jamie-dimon-says-jpmorgan-chase-should-absolutely-be-scared-s-less-about-fintech-threat.html>

フィンテック企業のような新規参入企業だけでなく、従来の金融サービス企業との競争にも打ち勝つための準備がどのくらい整っているか、ご自身で評価してみませんか？ このチェックリストを使って、「顧客関係の強化」、「不正やコンプライアンス違反による損失の軽減」、「市場におけるアジリティの向上」という3つの主要エリアにおける現在の能力を評価してください。

社内外のステークホルダーとの関係はうまくいっていますか？

改善が必要 良くできている

これには、顧客や社員をはじめ、パートナーやビジネスエコシステムに関わる人全員が含まれます。

採用に至るまでの時間に関する苦情はほとんどなく、離脱率も低いほうだ		
顧客をはじめとするステークホルダーからは、オープンで透明性のあるタイムリーな情報交換ができていると評価されている		
ステークホルダーに同じ情報を尋ねる必要がある場面にはほとんど遭遇しない		
当社の検証と照合のプロセスには、ほとんど摩擦がない		
顧客をはじめとするステークホルダーとは、彼らを選ぶチャネルを問わず、どこでも簡単に情報交換ができている		
当社のステークホルダーは、当社との取引において、ネイティブアプリをダウンロードする必要がないことを喜んでいる		
ドキュメントの画質が悪いことによるエラーやその他の問題にはほとんど遭遇しない		
社員は、事務的な仕事よりも、顧客管理や顧客との関係改善に多くの時間を費やしている		
形式を問わず（非構造化文書を含む）、受け取ったほとんどすべての種類の情報を自動的に処理することができる		
文書処理とコアバンキングシステムが密接に連携しているため、問い合わせに迅速に対応することができる		
顧客や社員の満足度を次のレベルに引き上げるためには、プロセスのどこをどのように変えればいいのか、よく把握できている		

不正行為や規制違反などのリスクを軽減するために、迅速に措置を取っていますか？

改善が必要 良くできている

プロセスを可視化し、人々が重要なコンテンツに関与する場所を十分把握できている		
プロセスは24時間365日モニタリングされており、問題（コンプライアンス違反など）が検出されたり、改善のチャンスが認識された場合には、直ちにアラートが発せられる		
予想される行動から逸脱した不正やその他の犯罪行為の可能性のある行為を容易に発見することができる		
異変が検知されると、適切な担当者に自動的にそれが通知され、適切な措置が取られる		
攻撃者が陰で悪事を働くようなプロセスの脆弱性がないという確信がある		
CoC (Chain of Custody) をきちんと管理しているので、監査請求にも難なく対応できる		
自動化によって、コンプライアンスや不正防止に携わる専門的なスタッフは、日常的なモニタリング業務から解放され、より複雑な問題に集中できている		

少なくとも直近の競合他社と同等のアジリティ（機敏性）を維持していますか？

改善が必要 良くできている

新規口座開設や契約申込等の突然殺到する状況にも柔軟に対応できている（例：パンデミック時に遭遇した状況など）		
変化に応じて大量の文書を簡単に修正することができる（例：LIBOR）。		
当社が用いているプロセスの情報管理方法は、当社のデジタルトランスフォーメーション（DX）ジャーニーを制限する要素にはなっていない		
何かを変更しようとする際、それがプロセスにどのような影響を与えるかを、実際にそのための投資を行う前に把握している		
プロセス内で起こるであろうことが十分把握できているので、特定の事象が起こる前にそれを予測することができる		
企業や銀行の基幹システムとの統合が進んでいるため、タイムリーかつ実用的なインサイトを得ることができている		
導入しているテクニカルインフラストラクチャでは、文書処理から既存のシステムへの情報伝達がスムーズに行われている		

次のステップ

あなたのチェックリストの大半が「改善が必要」で埋められたとしても、失望する必要はありません。ABBYY Digital Intelligenceがあれば、チェックリストで取り上げられている各項目において、貴社の能力を向上させ、競争力を強化することができます。

ABBYYは、コンテンツを多用するプロセスに対応した、包括的な独自のアプローチを展開しています。それにより、貴社は顧客、社員、あるいはビジネスエコシステムに関わるその他の関係者に対し、摩擦のない、より魅力的なエクスペリエンスを提供できるようになります。ABBYYの技術があれば、構造化・非構造化コンテンツのキャプチャ、認識、フィールド抽出、検証を自動化し、コンテンツを処理する必要があるすべてのシステムにそれらの情報を送り込むことができます。ABBYYを通じて貴社のワークフローをエンドツーエンドで可視化することで、タイムリーな介入、犯罪行為の検知と阻止、コンプライアンスリスクの軽減を実現することができます。

金融サービス向け ABBYY Digital Intelligence

ABBYYは、金融機関の競争力を高めるため、ビジネスプロセスとその原動力となるコンテンツを完全に把握するためのサポートを行っています。
[ABBYY.com/ja/finserve](https://www.abbyy.com/ja/finserve)にて、詳細をご覧ください。



詳しい情報については、www.abbyy.com/ja/digital-intelligence/をご参照ください。
ABBYYのグローバルオフィス一覧：www.abbyy.com/ja/contacts/
© ABBYY 2021. ABBYYは、ABBYY Software Ltdの登録商標です。ここに記載されているその他のすべての製品名、商標、登録商標は、各所有者に帰属します。#12910

[abbyy.com](https://www.abbyy.com)