



# 多数の銀行店舗からの業務報告をxoBlosで自動集計／効率化し、「楽しい」業務改善を皆で進める

## **りそな銀行** 株式会社りそな銀行 様

RESONA

りそなグループの一員であり、地域に根付くリテールバンクとして顧客視点に立った金融サービス事業を展開するりそな銀行。新たな事業目標に向けた業務改革が求められる中でxoBlosに出会い、大幅な業務効率化の糸口をつかむことができた。

### 「リテールNo.1」目標を掲げ 大胆な業務改革に取り組む

「これまでは手作業でExcelをまとめるのが当たり前になっていて、それが『課題』であることすら認識していませんでした。必要な業務だから手間がかかっても仕方がないと、そういう感覚でしたね」。りそな銀行 営業サポート統括部 グループリーダーの村木淳氏は、xoBlos導入前の状況をこう振り返る。

りそなグループでは、2017年に策定した中期経営計画において「リテールNo.1」という目標を掲げている。これは、地域の顧客に最も支持され、顧客と共に未来へと歩む金融サービスグループを目指すという意味だ。

その実現に向け、りそなグループでは「『オムニ・チャンネル』の進化」「『オムニ・アドバイザー』の育成」「『オムニ・リージョナル』体制の確立」という3つの基本戦略を掲げ、組織体制から人材体制、業務プロセス、デジタル化までに及ぶ幅広い改革をグループ全体で進めている。

村木氏は、このオムニ・アドバイザーとは「2万6000人の全従業員が“お客さまになりきって”商品やサービスを考え、提案していく」というビジョンであり、その実現のためには、既存業務の大幅な効率化に向けた取り組みが欠かせないと説明する。業務効率化で捻出した時間を「お客さまのために」割り当て、より多くのお客さまと会い、より深く顧客視点で考え、行動していくためだ。

「これまでの業務プロセスを根本的に見直し、RPAやAIの導入なども含めあらゆる手段で効率化を進めることで、グループ全体で年間100万時間、人員数で言えば500人分を捻出することが目標となっています。大変な目標ではありますが、危機感を持って全社でそれに取り組んでいます」(村木氏)



株式会社りそな銀行  
営業サポート統括部 グループリーダー  
村木 淳氏



### 多大な労力を要する集計作業 マクロ化にも思わぬ落とし穴が

しかし、長年に渡って慣習化している業務を変えるのはそう簡単ではない。

村木氏の所属する営業サポート統括部は、本部組織としておよそ260の営業店舗を担当し、現場営業をサポートする部門だ。村木氏が担当する営業企画業務では、営業の人員体制や業績表彰体系の策定、広告宣伝の統括などを行っている。



りそな銀行 東京本社のある深川ギャザリア

「その業務の一環として、各営業店や地域ごとの実績や計画の数字を取りまとめる作業もあります。ただし、日次、週次、月次とさまざまな種類のデータがあり、また店舗単位だけでなく地域単位のデータもありますから、集計作業には多大な労力を要していました」(村木氏)

各店舗、あるいは各地域担当部門とのデータのやり取りはExcelベースで行われており、その集計作業は個々の担当者が手作業で、あるいは独自にマクロを組んで処理しているという。営業サポート統括部で実際にその作業を手がける担当者の1人は、毎月行っている業務を例に挙げ次のように説明する。

「店舗ごとの実績をまとめた資料を毎月作成しています。各所管部があらかじめExcelでまとめた数字を、さらに私がひとつにまとめて店舗ごとに一覧表を作成するという作業なのですが、60から70のExcelファイルをひたすら手作業でVLOOKUPを繰り返すこの作業には、いつも半日ほどかかっています」(担当者)  
手作業による効率の悪さに加えて、「属人化」の問題も生じていた。各所管部ではExcelスキルの高い担当者以外の人がある業務を代行できないため、担当者の休暇スケジュールにより業務に影響が出るという事態が、実際に起きているという。特に関数

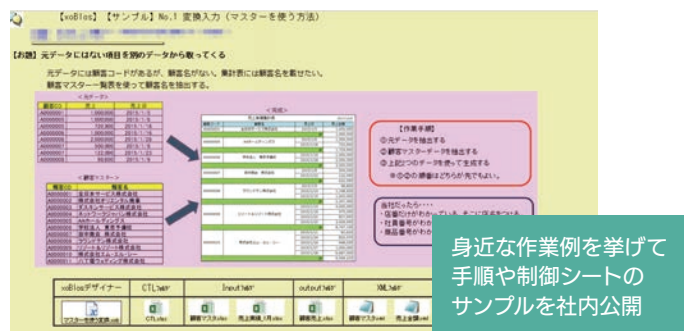
やマクロを駆使し、担当者レベルでは高度に「効率化」されているものほど、ほかの人には作業を依頼しづらいというジレンマがあった。

## トライアルで大きな効果を発揮 現場担当者が「これはすごい」

冒頭に挙げた言葉どおり、村木氏はこうした状況を「仕方がない」と捉えていたという。「現状のExcel作業がもっと簡単にできる、そういう発想すらありませんでした」（村木氏）。そんなとき、村木氏はxoBlosの存在を知ることになる。2017年3月のことだ。

「ある支店から『業務効率化に役立つようなツールがある』と、xoBlosを紹介されました」（村木氏）

興味を持った村木氏や作業担当者たちは、さっそくDITからの説明を受け、xoBlosの機能デモも見ることになった。



「実は、説明を受けるまでは『マクロでもいいんじゃない?』と  
思っていました（笑）。しかし、誰もがマクロに触れるわけでは  
ありません。xoBlosならば、制御シートが日本語でわかりやすいで  
すし、誰でもマクロと同じことができると思いました。また、営業  
担当の方に、具体的な日常業務を挙げながらxoBlosでできるか  
どうかを質問していったのですが、『できない』という答えはあり  
ませんでした。それならば大丈夫だろうと」（担当者）

その後、5月にトライアル導入したxoBlosは、すぐに大きな効果  
を發揮した。毎週1時間半かかっていた資料作成業務が、  
xoBlosの適用によりわずか10分で済むようになったのだ。担当  
者の間でも「これはすごい」と評判になり、そのまま9月には正  
式導入されることになる。

システム導入はDITが手がけたものの、その後の制御シート  
作成作業はすべて現場の作業担当者たちが行っている。DITに  
よる研修を受け、オンラインマニュアルを参照し、うまくいかない  
場合にはメールや電話で質問しながら、既存の業務をひとつ  
ずつ、着実にxoBlos化しているという。「これまでExcelでやっ

ていた作業手順、工程を分解できる人」であれば使いこなせるだ  
ろうと、担当者はxoBlosの使い勝手を評価する。

## 業務効率化は「楽しい」こと 教えあって社内展開を進める

2018年に入ってからは、本部内の他部署へもxoBlosの展開を  
拡大している。各部署がそれぞれ自ら制御シートを作成できる  
ように、営業サポート統括部の担当者からアドバイスを行うと  
ともに、イントラネット上に簡単なマニュアルやサンプルパーツを  
少しずつ用意し始めている。

「各部の担当者は業務を効率化したいという気持ちが強く、使い  
方を教えると『サンプルはないの?』と熱心に聞かれるので作っ  
ています。使い方を覚え、使いこなせるようになると『楽しい』と  
いう反応がありますね。私自身も楽しんでいます」（担当者）

さらに、新たな部署がxoBlosを使い始める際にはまず、DITのハ  
ンズオン研修を受けるよう勧めているという。営業サポート統括  
部 担当マネージャーの齊藤洋子氏は、同社ではすでに30名以  
上を受講したことを明かす。

「研修が充実しているのは助かります。参加した社員からは、業  
務に即した具体的な質問が活発に出ます。半日の研修を受けた  
だけで、あとは自分で作れるという担当者もいますね」（齊藤氏）  
テクノロジー導入による業務効率化を迅速に進めるため、りそな  
銀行ではxoBlosやRPAの環境を備えた「Robo Labo」ルームも  
設置した。各部門の現場担当者がこの部屋を訪れ、常駐するSE  
とも相談しながら、業務の自動化を進めていく。こうした支援  
も、全社的な業務効率化の気運を高めるためにはとても有効だ  
ろう。

村木氏は今後、本部だけでなく各営業店におけるExcel業務に  
も、xoBlosを適用し効率化していきたいと考えていると語った。  
「業務報告の作成など、営業現場でもこうしたExcel作業を抱え  
ているはず。そうした業務を本部が吸い上げて、xoBlosで処理  
するかたちを考えています。260店舗の業務がxoBlos化できたら  
効果は260倍、これはとても大きいでしょうね」（村木氏）



xoBlosやRPAの環境を整え  
業務の自動化を相談できる  
「Robo Labo」を設置

●お問い合わせ先 担当: デジタル・インフォメーション・テクノロジー株式会社 xoBlos(ゾブロス) 事業部

電話: 03-6311-6516 ※受付・平日9:30~17:30

E-mail: xoblos@ditgroup.jp

xoBlos Webサイト: www.xoblos.com

ゾブロス

検索



Digital Information Technologies Corporation  
デジタル・インフォメーション・テクノロジー株式会社