

デジタルトランスフォーメーション戦略

主な Q&A

- Q. 将来的には、勘定系のメインフレームは徐々にクラウドに置き換わっていくのか。
- A. 勘定系システムがすぐにクラウドに置き換わることはないと考えます。まずは、勘定系以外のエリアを中心にクラウドに置き換えていくことになるだろう。
- Q. MUFG 再創造イニシアティブの中では、「デジタルを活用した事業変革」をめざすとしているが、どの様に事業プロセスを変革し、社内カルチャーの変革へと繋げていくのか。
- A. 事業プロセスには、いわゆる顧客チャネルと事務プロセスの2つがある。
顧客チャネルについては、お客さまからの要請や、社会にどこまで許容されるのか、という点に関わってくる。技術的な対応可否のみならず、全体的な顧客チャネル改革の議論の中で決めていく。
事務プロセスについては、RPA 等も活用しながら改善を徹底的に進めるとともに、これまで、プロセス変更にかかっていた時間が、今後は、現場から上げられたポイントについてデジタルトランスフォーメーション委員会で決定を行い、それに基づき各部署で機動的に対応を行う態勢を整えることで、従来のカルチャーも変わっていくと感じている。
- Q. MUFG コインの利用者にとってのメリットは何か。
- A. 最大のメリットは、新たなプラットフォームを提供することで社会的コストを削減し、利用者にとって利便性の高いサービスを提供できる点であると考えている。
- Q. 将来、銀行通帳はどのように変わって行くと考えているか。
- A. 通帳の取り扱いが課題の一つと認識している。オンライン通帳 (Eco 通帳) をご利用いただくことで利便性は向上するが、一方で、紙の通帳を必要とされているお客さまもいらっしゃる。今後は、オンライン通帳 (Eco 通帳) のご利用を積極的に勧め、必要とされている方には紙の通帳を発行していくことを考えている。

以 上