

フィンテックに係る取組状況

2020年6月



○ サマリー

No	項目	内容	頁
1	環境変化とビジネスモデル	○ 厳しさを増す収益環境やデジタル化の進展、お客様ニーズの変化等、激変する経営環境を踏まえ、デジタルテクノロジーを活用した、 ① <u>新しいお客様ニーズを踏まえたビジネスの展開</u> ② <u>事務効率化によるコスト削減</u> の2点の取組みを強化していく。	2
2	フィンテックの取り組み状況 及び今後の展開	○ お客様の金融取引における安全性確保を前提としつつ、既に提供済の<u>ゆうちょPay、ゆうちょ通帳アプリのほか</u>、新しいテクノロジー、イノベーションを積極的に取り入れ、<u>新しいサービス（※）を今後も提供していく方針</u>。 ※通帳アプリで「口座振り込み」、「住所変更」等 ○ <u>オープンAPIについては</u>、電代業者（※）との協業等に係る方針を公表の上、<u>システム接続等を随時実施</u>。 ※電子決済等代行業者 ○ 上記取り組みについて、一概に比較はできないものの、他行比大きく劣後することのないよう取り組んでいる。一方で、今後は、<u>アフターコロナにおける生活様態の変化</u>にも機動的・柔軟に対応する必要性を認識。 ○ また、今後、いわゆる「<u>データビジネス</u>」の分野の研究を進め、<u>新たな価値創造の可能性も検討</u>していく。	3, 4
3	デジタル化による業務効率化 及び今後の展開	○ これまで、IT技術の活用等により、いわゆる<u>バックオフィス事務の効率化</u>を推進。 ＜主な取り組み＞ <u>RPAを導入した入力事務の効率化</u>（導入済） <u>AIを活用したお客さま・郵便局等からの問い合わせ事務の効率化</u> （導入予定：お客さま2020年度、郵便局等2021年度） 等 ○ 引き続き、バックオフィス事務の効率化を進めると共に、<u>窓口事務についても</u>、例えばタブレットの活用による事務効率化等、<u>併せて検討を進めていく</u>。	5

1 環境変化とビジネスモデル

- 激変する経営環境を踏まえ、デジタルテクノロジーを活用した、「① 新しいお客さまニーズを踏まえたビジネス展開」、「②事務効率化によるコスト削減」について取組を強化

環境認識

- 厳しさを増す収益環境
- デジタル化の進展
- お客さまニーズの変化

目指す方向性

- ① 新しいお客さまニーズを踏まえたビジネス展開
- ② 事務効率化によるコスト削減

① ニーズを踏まえたビジネス展開

- 主な取組内容
デジタルサービスの機能拡充
ゆうちょPay、通帳アプリ、
ゆうちょダイレクト、Bizダイレクト、
即時振替サービス、オープンAPI等

P.3、4

② 固定コストの削減

- 主な取組内容
バックオフィス業務のデジタル化
RPA、AI等
- ※ 窓口事務効率化も併せて検討

P.5

2 - 1 デジタルサービスの機能拡充

○ お客さま本位の良質な金融サービスの提供に向け、デジタルサービスの提供やフィンテック企業との連携・接続により、デジタルサービス利用者のすそ野を拡大中

サービス名称		概要・代表的な接続企業等
個人向け	ゆうちょダイレクト (貯金・投信)	各種照会・送金等のオンラインサービスや投資信託の購入等、各種サービスをご利用いただける個人のお客さま向けのインターネットバンキングサービス。
	ゆうちょ通帳アプリ	主要なバンキング機能をスマホでライトに提供（2020年2月リリース）。 ⇒ 当行のデジタルチャネルにおけるエントリー商品として位置付け ⇒ ゆうちょダイレクト未利用者の取り込み顧客接点を拡大・強化
	ゆうちょPay (QR決済)	QRコードとスマートフォンを使ったスマホ決済サービス（2019年5月リリース）。 ⇒ ゆうちょ口座をお財布代わりにご利用いただける口座直結型のサービス （事前チャージ不要・クレジットカード登録不要） P. 4
法人向け	ゆうちょBiz ダイレクト	各種照会・送金等のオンラインサービスや総合振込・給与振込等の伝送サービスをご利用いただける、法人のお客さま向けのインターネットバンキングサービス。
	即時振替	お客さまの口座から即時に収納機関口座へ入金、またはお客さまの口座へ返金ができるサービス。 <利用企業> 日本中央競馬会、BOAT RACE振興会、PayPay、メルペイ、LINEPay等、約30社
	オープンAPI (参照系)	先進的なテクノロジーやアイデアを持つ電子決済等代行業者との連携・協働（2018年6月リリース）。 <既接続先> freee、マネーフォワード、マネーツリー、Zaim、LINE Pay（LINE家計簿）、ソリマチ

2 - 2 スマホ決済サービスの取組状況

“新しいべんり”なスマホ決済サービス



- 口座直結型のスマホ決済アプリ（2019年5月8日提供開始）
- パートナー企業の拡大、サービスの拡充を推進

① 現状の利用可能店舗（パートナー企業）

- パートナー企業は順次拡大中
(パートナー企業例)



② 政府関連事業・他企業等との連携

- 総務省「統一QR『JPQR』普及事業」への参加
本事業への参画により、小規模店舗を含めた広範なコード決済の普及を促進。
- 経済産業省「キャッシュレス・消費者還元事業」への登録
本事業への登録により、中小・小規模事業者における消費喚起を後押しするとともに、消費者・事業者双方におけるキャッシュレス化を推進。
- JCBが展開する「Smart Code」スキームへの参画
当該スキームへの参画により、「Smart Code」加盟店でゆうちょPayが利用可能に。
- TOYOTA Walletとの連携
トヨタ自動車、トヨタファイナンスサービス、トヨタファイナンスが展開する、スマホ決済アプリ「TOYOTA Wallet」と接続。ゆうちょ口座の設定が可能となる共に、ゆうちょPay加盟店で「TOYOTA Wallet」の利用が可能に。

③ 「銀行Pay」枠組みの中で地方銀行とも連携

- 導入銀行（予定含む）

(利用イメージ)



※ 「銀行Pay」導入銀行（予定含む）のいずれの加盟店でも、銀行や地域を越えてサービスを利用可能

④ 利便性向上に向けた取組み（今後の実装機能）

- 現状機能
払込取扱票やコンビニ払込票の支払機能、登録口座の残高確認機能 等
(コンビニ払込票の支払)



(残高照会)



- 今後実装予定の機能等
 - ・ 総務省「マイナポイント事業」への参画
 - ・ 利用可能なコンビニ払込票の拡充
 - ・ ポイント、バリュー、送金機能の実装 等

3 デジタル化による業務効率化及び今後の展開

- これまで、IT技術の活用等により、いわゆるバックオフィス事務の効率化を推進。
- 窓口事務についても、例えばタブレットの活用による事務効率化等、併せて検討を進めていく。

	主な施策	概要・効果等
1	貯金事務センター RPA※1	・ 大量の給与口座の開設データや口座への各種表示設定データを RPA※1 を活用して自動入力。
2	貯金事務センター 相続支援システム	・ お客さまから受け付けた相続に関する帳票を AI-OCR※2 を活用して自動入力。お客さま向けの案内書類や通知書を自動作成。 RPA を活用して相続金をお客さまの口座へ自動入金。
3	印鑑票管理センター 印鑑票保管管理システム	・ お届け印や各種証拠書のイメージデータを作成・保管・管理するシステム。 AI-OCR の活用によって、帳票からの自動取得が難しかった記号番号や取扱日の取得精度が上がり、社員が行っていた記号番号等の入力が自動化。
4	コールセンター パートナーセンター AIシステム	・ AI を活用して、電話応答補助を行うシステム。自動音声認識機能で、お客さまの音声をリアルタイムでテキスト化。FAQ自動表示機能で、 AI が確信度の高い回答を表示。自動要約機能で、対応履歴の作成を補助。

※1 RPA:ロボティック・プロセス・オートメーション (Robotic Process Automation) の略。書類作成やデータ入力等の定型的作業を自動化。

※2 AI-OCR:人工知能 (AI) 技術を取り入れた光学文字認識機能 (OCR)。