

2020 年 10 月 30 日

各位

三井住友信託銀行株式会社

AI-OCR を活用した業務プロセス自動化による生産性向上への取り組みについて

三井住友信託銀行株式会社(取締役社長:橋本 勝、以下「当社」)は、2020 年策定の中期経営計画において、専業信託銀行ならではの多彩な事業ポートフォリオの強化や業務品質の高度化に取り組んでおり、その一環として、今般、業務プロセス自動化を推進する AI-OCR システムを開発・導入しましたので、お知らせ致します。

当社は、銀行業務、信託業務、不動産業務やグループ関係会社の機能を融合したソリューションなど、お客さまの多様かつ高度なニーズに対し、真に必要なソリューションをご提供しており、それぞれが高度な専門性を有し、それぞれに異なる種類のオペレーション業務が付随する、「少量多品種」の事務の集合体という特徴があります。こうした事業・業務の特性に応じて、かねてより RPA(Robotic Process Automation)を活用した事務自動化に積極的に取り組んでまいりましたが、コロナ禍での柔軟な働き方やペーパーレスなどニューノーマルに対応したビジネス変革が求められるなか、抜本的業務効率化を推進するため、AI-OCR を開発・導入しました。

これまでも複数の業務で OCR(Optical Character Reader)を開発・利用してきましたが、少量多品種ゆえの種類の異なる多数の帳票から必要な情報を取得する業務について、個々に OCR を開発することは費用対効果の観点から難しく、紙の帳票や人手による入力作業などが多く残っていることが課題でした。また、2017 年に RPA を導入し業務プロセスの自動化に取り組んでいますが、紙の帳票を起点とする業務プロセスに RPA を活用することは難しく、また、お客さまからお預かりする帳票に含まれる手書き文字への対応なども課題でした。

こうした課題に対応するため、①複数の業務で共同利用でき、②活字だけでなく手書き文字にも対応し、③種類の異なる多数の帳票から必要な情報を抽出しデータ化できる汎用性の高い AI-OCR システムを開発し、2020 年9月から利用開始しました。このシステムは、OCR 基盤として日本アイ・ビー・エム株式会社(代表取締役社長執行役員:山口明夫)の IBM Datacap を採用し、OCR エンジンとして IBM Datacap 内蔵の OCR エンジンと、AI inside 株式会社(代表取締役 CEO:渡久地 択)の“高精度文字認識 AI”を搭載した AI-OCR「DX Suite」を組み合わせ利用しています。IBM Datacap は形状の異なる帳票の自動構造解析や読み取り文字の特性に応じて新しい OCR エンジンを追加搭載できる柔軟性を備えているため、今回構築した OCR 基盤は今後の技術革新にも柔軟に対応できる仕組みとなっています。

AI-OCR と RPA を組み合わせて活用することによって業務プロセス自動化の対象範囲拡大が可能となり、生産性向上と業務効率化を一層加速させることが出来るようになりました。例えば、遺言信託業務において、従来は年間6万枚以上の紙の帳票を手作業で処理していましたが、AI-OCR と RPA を活用して、100 種類以上の異なる帳票を自動的に仕分けて、帳票毎に異なる必要情報をデータ化することによって、約 45%の効率化(処理時間の短縮)を実現しました。

今後は、投資信託や保険商品の手書きの申込書など、自動化の範囲や業務を更に拡大させるとともに、人間の判断が必要なより複雑な業務プロセスに対しても、AI-OCR や RPA をはじめとするデジタル技術を活用して更なる高度化に挑戦する計画としており、こうした取り組みを通じて、営業店、事務センター、本部の業務効率化と生産性向上を実現させ、お客さまに提供する付加価値の向上を目指していきます。

以上