



銀行および 金融サービスの 自動化の現状

AIエージェントによる
運用モデルの登場

目次：

- 1** 銀行業界を形成するマクロトレンド
- 2** これらの圧力に対する銀行の対応
- 3** 金融サービスにおける自動化の進化
- 4** エージェントックオートメーションによる銀行業務の再定義
- 5** 成功事例
- 6** 今後の展望と提言
- 7** 結論

業界の詳細分析、 トレンド、今後の可能性

世界の銀行業界では、長年にわたるマージンの圧縮、規制の拡大、デジタルディスラプション、そして断片化したテクノロジー投資により、多くの金融機関は、競争力が低く持続可能ではないコスト構造および運用モデルの下で運営されています。金利サイクルによる一時的な追い風が、これらの課題を覆い隠してきましたが、解決には至っていません。ボラティリティ、信用リスク、および監督当局による監視が強まる中、銀行は選択を迫られています。エージェントティックオートメーションとAIを中心に運用モデルを再設計するために今すぐ決断し行動を取るのか、競争力、収益性、存在意義の持続的な低下を受け入れるのかを選ばなければなりません。

最近の調査では、課題の規模と、それに対して求められる対応の性質の両方が明確に示されています。McKinseyの試算によると、世界の銀行の約60%は、依然として採算の合わないコスト構造の下で運営されており、競争力を維持するためには生産性を大幅に向上させる必要があります。さらに、McKinseyの分析¹によると、生産性向上を実現するための主な手段はプロセスのさらなる自動化であり、これは生産性向上の総ポテンシャルの約4分の3を占め、業界全体で年間2,000億ドルから3,400億ドルの効果をもたらすとされています²。

脚注

¹ McKinsey & Company, 「Global Banking Annual Review」、2025年。

² McKinsey & Company, 「Banking's Agentic AI Opportunity」、2025年。

本ホワイトペーパーでは、銀行がこの新たな重要課題にどのように対応しているかについて、マクロトレンド、自動化の進化、ユースケースの適用領域、テクノロジーアーキテクチャ、オペレーティングモデル設計の観点から考察します。また、今後1年間で方向付ける戦略的および運用上の考慮事項を示すとともに、AIおよびエージェント機能が銀行の大規模な業務運営の中核となるにつれて、コスト構造、リスク管理業務、顧客エンゲージメントにどのような影響を及ぼすかについて説明します。

01

銀行業界を形成する マクロトレンド

影響を強め合う一連のマクロ要因により、銀行業の経済的基盤が再構築されつつあります。マージンの圧力、規制の厳格化、競争環境の変化により、銀行の運営に伴うコストと複雑性は増大する一方で、生産性、統制、レジリエンスに対する期待は高まっています。これらの要因が相まって、従来の運用モデルと段階的な改善アプローチの限界が明らかになっています。

1. 構造的な逆風が続く中でマージンの圧縮が一段と進み、銀行はコストの抜本的な削減に迫られている

金利に起因する一時的な収益の押し上げはあるものの、構造的な逆風が続く中で、世界の銀行の収益は引き続き下押し圧力にさらされています。金利のボラティリティ、純金利マージンの圧縮、商業用不動産エクスポージャーの悪化、資本要件の引き上げ、および監督当局による監視の強化が相まって、コストを増大させるとともに収益性を抑制しています。

その結果、多くの金融機関が、複数年で10%台半ば以上のコスト削減目標を掲げています。こうした目標を達成するには、段階的な効率化施策だけでは不十分であり、既存の運用モデルの限界が浮き彫りになっています。

2. アーリーアダプターが生産性や競争の基準を再構築している

生産性は、銀行業界全体における競争の主軸となっています。業務および実行モデルのモダナイゼーションを早期に進めてきた金融機関が、スピード、サービス提供コスト、スケーラビリティに関する基準を塗り替えています。その結果、機能別にサイロ化され、労働集約的なプロセスに依存し続ける銀行と、より統合されたテクノロジー活用型のアプローチで運営する銀行との間で、業績の格差が拡大しています。

競争圧力は、もはやフィンテック企業やノンバンクからのみ生じるものではなく、コストと生産性の水準が大きく異なる形で運営可能な同業他行からも、ますます強まっています。

3. 規制当局の期待は継続的な統制へとシフトしている

監督当局の期待は、定期的なレビューやサンプリングではなく、継続的なモニタリング、リアルタイムの透明性、および一貫した文書化へと変化しています。マネーロンダリング対策（AML）、本人確認（KYC）、制裁対応、不正対策、クレジット監視、および規制報告にわたるコンプライアンス義務は、その範囲が拡大し、複雑性も増し続けています。このような状況下では、人手に依存した監査体制は規模拡大に対応することが難しく、さらに人員面の制約や離職により対応能力がさらに制限されます。

その結果、規制対応のレジリエンスは、規模が拡大しても一貫した統制を維持できる運用モデルへの依存度がますます高まっています。

4. データの分断は依然として価値実現の障壁となっている

分断されたデータアーキテクチャは、業務全体にわたる生産性、対応力、洞察力の向上に対する銀行の能力を制約し続けています。重要な情報は、依然として構造化データ、半構造化データ、非構造化データに分散しており、多くの場合、複数のレガシーシステムにまたがっています。

これらの制約によって、業務の実行が遅れ、オペレーショナルリスクが高まるとともに、プロセス全体にわたって高度なアナリティクスを一貫して適用する能力が阻害されています。データのアクセス性と再利用性を構造的に対処している金融機関は、業務効率と顧客体験の両面で同業他行を上回る傾向にあります。



これらの要因が相まって、銀行は単なる段階的な改善の範囲を超えて、全社にわたって業務をどのように組織化し実行するかという、より根本的な問いに直面しています。これに対応するため、先進的な金融機関は、継続的な圧力の下で生産性、統制、スケーラビリティを回復することを目的として、運用モデル、プロセスの所有権、実行フレームワークの再評価を進めています。次のセクションでは、銀行が具体的にどのような対応を開始しているのかについて検証し、顧客体験、業務上の役割、統制機能、および日々の業務遂行において見られる共通のパターンを明らかにします。

02

これらの圧力に対する 銀行の対応

経済的、競争上、および規制上の圧力の高まりを受け、銀行は個別の効率化施策から、業務をどのように組織化し実行するかに関する全社的な変革へとシフトしています。先進的な金融機関は、エージェントAIと自動化を実用的かつ変革的な方法で適用し、顧客体験の再設計、役割の高度化、統制機能の強化、および意思決定の迅速化を進めています。



1. エンド・ツー・エンドの顧客体験の再設計

銀行は、自動化を進める前に、単なる段階的な改善の範囲を超えて、オンボーディング、融資実行、サービス業務、紛争対応、AML、債権回収といった顧客体験全体をリーン手法とフロントからバックまで横断する設計チームで再設計しています。現在、エージェントックオートメーションによって、与信判断ロジック、ドキュメントインテリジェンス、例外処理、システム横断的な更新が、CRM、コアバンキング、リスクエンジン、コンプライアンスプラットフォームにまたがって統合されています。そのため、サイクル時間が短縮するとともに、一貫性が向上しています。



2. 役割ベースのAIコンパニオンの拡張

チャットベースのアシスタントはこれまでAI導入の入口として機能してきましたが、先進的な銀行は汎用的AIアシスタントから役割特化型のAIアシスタントへと急速にシフトしています。リレーションシップマネージャー、与信判断担当者、テスター、アナリスト、運用チームは、それぞれの業務や意思決定の文脈に適合する専用のAIコンパニオンへの依存度を高めています。これらのAIコンパニオンは、情報の統合、書類の生成、ワークフローの開始を行います。



3. リスクおよびコンプライアンス全体にわたるAI主導の統制レイヤー

銀行は、AML、制裁対応、不正対策、信用リスクの各領域において自律型エージェントを導入し、シグナルの解釈、ケースのトリアージ、および規制当局向けの説明文書生成を大規模に実行しています。これらの機能により、コンプライアンスの成熟度が高まるとともに、オペレーショナルリスクと手作業の負荷が軽減されます。これは、銀行のリスク戦略を推進するカギとなります。



4. 自動化による高速な業務運営および意思決定

オペレーションハブおよびコンタクトセンターでは、問い合わせの分類、例外処理、照合、ワークフローのルーティングにおいて、自動化がますます進んでいます。コミュニケーションマイニングおよびエージェントックオーケストレーションにより、解決までの時間を短縮するとともに、RPA、インテリジェントなドキュメント抽出と処理（IDP/IXP）、ワークフロー自動化、AIといった適切なツールを、最も価値を生み出す領域に活用できるようになります。

03

金融サービスにおける 自動化の進化

エージェントオートメーションおよびエージェントオーケストレーションの普及は、企業における自動化能力の全体的な進化を反映しています。自動化はこれまで4つの明確な段階を経て進化しており、各段階で適用範囲と価値を拡大しながら、人と機械の関係を再定義してきました。

1. RPA：タスクレベルの自動化

初期の自動化の取り組みは、データ入力、照合、レポート作成といった構造化されたルールベースのタスクに重点が置かれていました。これらの取り組みは明確なROIをもたらした一方で、プロセスの分断や脆弱なロジックによってスケーラビリティが制約されるにつれ、その効果は頭打ちとなりました。

2. AI／MLの統合：インテリジェンス対応ワークフロー

アナリティクスとマシンラーニングの統合により、自動化で非構造化データを扱い、意思決定を支援できるようになりました。しかしながら、データエンジニアリングに関する負担の大きな要件と継続的な人的介入が、業務の自律性を制約していました。

3. エージェント・オーケストレーション：エンド・ツー・エンドの実行

現在の段階では、自然言語処理、意思決定インテリジェンス、ワークフローオーケストレーション、複数ステップの推論、および人間参加型のガバナンスが統合されています。AIエージェントにより、もはや個別のタスクではなくワークフロー全体で動作し、与信判断、AML調査、オンボーディングといった、判断を伴うプロセスのエンド・ツー・エンドの自動化が実現します。

4. 自律型オペレーション：新たなフロンティア

先進的な金融機関は、動的なポリシー整合、リアルタイムのリスクスコアリング、適応的な意思決定、例外の自律的な振り分けが可能な、自己改善型ワークフローの導入を開始しています。このビジョンを実現するには、UIベースの自動化、API、AIモデル、人間による監視を、単一の環境内でオーケストレーションすることが求められます。

04

エージェントックオートメーションによる銀行業務の再定義

エージェントックオートメーションを大規模に展開するには、個別のツールを導入するだけでは不十分です。システム、データ、チームを横断してAIと自動化を機能させ、ツールセット全体でオーケストレーションする、一貫性のある一連の企業能力が求められます。



1. データの壁の打破

インテリジェントドキュメント処理およびコミュニケーションマイニングは、契約書、財務諸表、メール、チャット、音声の文字起こしから実行可能なインサイトを抽出し、非構造化データをエージェントワークフローの推進力へと変換します。



2. 事前構築済みのAIエージェントによる価値実現までの時間の短縮

ドメインに特化した事前構築済みのエージェントにより、銀行はゼロから始めることなく、実績のある自動化機能を迅速に活用できるようになります。個人向け融資では、これらのエージェントが書類確認を効率化し、融資実行を迅速化できます。法人向け融資では、QA/QCおよびポリシー遵守を自動化できます。AMLおよび金融犯罪の分野では、監査可能性を向上させながら調査時間を短縮できます。以下にいくつかの例を示します。

事前構築済みのエージェントは、**個人向け融資**などの分野において、すでにその有効性が実証されています。この分野では、すぐに利用可能なエージェントを活用することで、書類確認の効率化を通じてHELOC（住宅担保の信用枠融資）などの商品の申し込みを加速できるだけでなく、融資のライフサイクル全体にわたる処理時間を短縮することもできます。その結果、融資実行が迅速になり、顧客満足度も向上します。

法人向け融資では、エージェントでQA/QCチェック、書類審査、ポリシー遵守を自動化し、より迅速かつ正確な与信判断を促進するとともに、手作業によるボトルネックを減らすことができます。

また、AMLや**金融犯罪コンプライアンス**の分野では、事前構築済みのソリューションで顧客デューデリジェンス、KYC、制裁スクリーニング、ネガティブニュースの確認を自動化し、手作業による調査時間を短縮すると同時に、監査可能性と一貫性を高めることができます。

事前構築済みのエージェントは単体でも展開できますが、最近では事前設定済みのエージェントワークフローソリューションに組み込まれるケースが増えています。これらのソリューションでは、エージェントに加えて、ワークフローやガバナンス、そして大規模かつ効果的に運用するために必要な監視機能を併せ持つことで、導入をスピードアップし、よりシンプルにします。その一例が、UiPathの金融犯罪コンプライアンス向けソリューションです。

事前構築済みのUiPathソリューションについて詳しくは、[こちら](#)をご覧ください。



3. 企業全体でのエージェントワークオーケストレーション

協調して動作するエージェントによって、データの分析、ポリシールールの適用、外部ソースに照らした検証、例外のエスカレーション、システムの更新、および規制対応のためのドキュメント作成を行います。これにより、従来は数日かかっていたプロセスを、完全なトレーサビリティを保ったまま数分に短縮できます。アナリストは、オーケストレーションが来年にはすべての自律型オペレーション機能の中心になると予測しています。



4. 人間参加型のガバナンス

人間の判断は依然として不可欠です。透明性のある意思決定ログ、監査対応のデータ履歴、例外の振り分け、オーバーライド制御により、サイロや事業部門をまたいだ実行のリスクを最小限に抑えながら、規制コンプライアンスを確保できます。

05

成功事例

アーリーアダプターでは、
すでに測定可能な成果が
表れています。



98%

MCCコード分類の自動化率

12,000時間以上

年間で削減された時間数



67%

テスト実行時間の削減率



70,000時間

年間で削減された時間数

270万ドル以上

累計のコスト削減額



90%

住宅ローン請求書処理の自動化率



80万ドル

不正小切手の防止によるコスト削減額

その他の顧客事例につ
いては、[こちら](#)をご覧ください。

06

今後の展望と提言

成功するためには、銀行は以下の5つの取り組みを優先する必要があります。

1. 融資、オンボーディング、AML、財務、サービス業務にわたるエンド・ツー・エンドの顧客体験を再設計する

2. 構築済みのAIエージェントを導入して、効果の早期実現とリスクの低減を図る

3. 透明性、統制、監査可能性を確保するために、企業全体でのAIガバナンスを確立する

4. 人間とAIによるハイブリッド実行型の運用モデルを再設計する

5. AI、RPA、IDPを統合し、多様なツールを一元的に管理するオーケストレーション機能を備えた、スケーラブルな自動化プラットフォームへ集約する





07

結論

持続的なマージン圧力、規制の複雑化、そして対応力への期待の高まりにより、銀行はどのように大規模に業務を実行するかを見直す必要に迫られています。AIエージェントによる運用モデルの登場は、こうした変化を反映したものです。AIと自動化をエンド・ツー・エンドの業務フローに組み込むことに成功している金融機関は、すでに生産性、統制、適応力の面で優れた成果を示しています。

エージェンティックオートメーションは、未来の概念ではありません。むしろそれは、今日においてレジリエントかつインテリジェントな銀行業務の変革を実現するための、最も実践的でスケーラブルなアプローチであり、実質的な成果をもたらします。決断力を持って行動する銀行こそが、金融サービスの次の時代を形作ることになるでしょう。

