

2019年3月26日

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社  
株式会社日立製作所

## 三菱UFJモルガン・スタンレー証券、「リテール事務共通システム」を導入 証券事務を電子化・自動化する共通基盤を導入し、 業務負荷軽減とお客さまサービス品質向上を実現

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社（取締役社長：荒木 三郎／以下、三菱UFJモルガン・スタンレー証券）は、このたび、株式会社日立製作所（執行役社長兼CEO：東原 敏昭／以下、日立）の協力のもと、お客さまの口座開設や住所変更などの各種事務を対象に、従来の書面による手続きを電子化し、システム上で完結できる「リテール事務共通システム」（以下、本システム）を導入しました。

本システムはフロントからバックオフィスまでの証券事務を合理化・高度化するため、営業店やコールセンター、インターネットなどチャネルごとに異なる手順・書類（以下、帳票）を標準化するとともに、関連システムとのデータ連携範囲を拡大し、業務効率向上や手続き期間の短縮を図り、お客さまに対するより高品質なサービス提供を実現するものです。

多くの金融機関の事務は、お客さまより受領した帳票の受付、確認、回付、審査、承認など紙を主体とした手作業が主流となっていることから、制度の新設・改正の都度、帳票改定や業務フロー・マニュアル類の変更作業、新業務フローの周知・定着にかかる負荷などが課題となっています。また、金融機関とお客さまとの接点は、営業店を中心とした対面チャネルと、インターネット等からの非対面チャネルがありますが、対面事務のタブレット化や、多様な非対面チャネルへの対応など、きめ細やかなサービスの提供が求められています。

こうした背景から、三菱UFJモルガン・スタンレー証券は、フロントからバックオフィスに至る複数の業務システムとデータ連携し、事務の電子化を実現する本システムの導入を決定しました。

2018年8月に第一フェーズの運用を開始し、全国の営業店で扱う16帳票を対象にペーパーレス化を図ったほか、自動入力や選択方式、入力内容の自動チェックなどのガイダンス機能を実装し、操作性向上、ミス削減などの観点からも大幅な合理化を実現しました。2019年5月からは、第二フェーズとして対面・非対面チャネルで使用する8帳票を追加し、効率化範囲を拡大します。

三菱UFJモルガン・スタンレー証券は、本システムを通じて3レス（ペーパーレス、印鑑レス、入力レス）をコンセプトにした証券事務のSTP化<sup>\*1</sup>を進め、お客さまの利便性向上、事務の効率化・生産性向上を図ります。

日立は、本システム構築で得た知見をデジタルソリューション Lumada のユースケースとして広げ、デジタル化を推進する金融機関のさまざまなニーズに対応するサービスの提供を図っていきます。

<sup>\*1</sup> Straight Through Processing の略。証券取引において発注・売買成立から決済に至るまでの一連のプロセスを、人手を介さず電子的に行うこと。

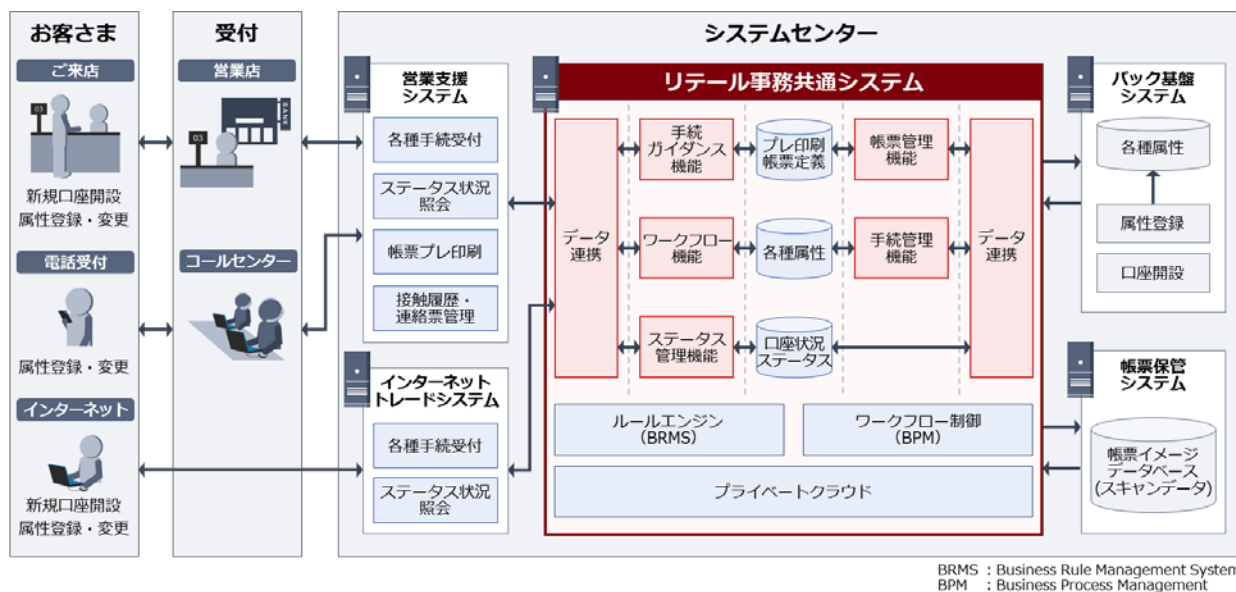
## ■「リテール事務共通システム」の特長

本システムは、電子手続きなどオムニチャネル戦略のための拡張性を備えています。三菱UFJモルガン・スタンレー証券がもつ多様な営業チャネルのシステムとデータ連携することで、業務の大幅な負荷軽減を図ります。

本システムの構築にあたっては、日立の超上流システム設計手法「Ex アプローチ<sup>\*2</sup>」を活用し、チャネルごとに異なる各種手続き・帳票を標準化した上で、操作画面上にガイダンス機能を実装しました。これにより、システム入力においては、画面に表示される手続きガイダンスに従うことで、経験に依存することなく証券事務を完結でき、マニュアル参照頻度も低減できるなど、高いレベルでの事務品質の平準化を実現します。また、ルールエンジン（BRMS<sup>\*3</sup>）の実装により、手続きをルールベースで管理できるようになることから、お客さま申込情報に基づいた各種チェックや入力項目の不備・相関チェックを自動化するほか、制度改正などに伴い手続きに変更が発生した場合にも、機動的な対応が可能になるなど、業務効率化とシステム改修にかかるコスト・期間の削減を実現します。

\*2 日立の価値協創手法。関係者が協力しながら本質的課題と解決策の理解・共有を図る日立独自のフレームワーク。

\*3 Business Rule Management System の略。業務要件やビジネスの制約をルールとして定義・細分化して管理するシステム。



「リテール事務共通システム」概要図

以上