



株式会社三菱東京UFJ銀行

業種: 金融・保険
業種詳細: 預金・貸出・為替などの銀行業務
従業員数: 34,865名(2016年3月末日現在、
単体)

導入クラウド
Sales Cloud、App Cloud、Community Cloud
活用用途
その他:プラットフォーム

Salesforceを基盤とした システム開発で行員の 働き方改革に貢献

CUSTOMER SUCCESS STORY

課題・背景

新規システム・開発需要が増加傾向。
EOSに伴う更改費用が大きな負担
変更要求に柔軟に対応しづらい
ウォーターフォール型スクラッチ開発
ROIが不明瞭な現場生産性向上
領域への投資が後回し

解決策

開発基盤を従来のオンプレミスから
PaaSモデルへシフト
標準機能を共通部品化して、コー
ディングを最小化するカタログ開発
モデルへシフト
アジャイルそしてDevOps的开发
手法を採用。柔軟に要望に対応

導入効果

EOSから開放されTCO低減。標準
機能が充実する開発基盤で生産性と
機動性が向上
開発費用を1/3に、開発期間を2/3
まで削減することに成功
現場課題を解決するアプリを、手頃に
迅速に提供。BPR・働き方改革を加速

導入クラウド

 Sales Cloud
 App Cloud
 Community Cloud

2/3

ローコード開発の実現で
開発期間

1/3

ローコード開発の実現で
開発費用

“Salesforceをベースとした開発基盤により、現場課題を解決するシステムを手頃な価格で、迅速に提供していける枠組みができました”

梅田 康吉氏

システム企画部 IT戦略グループ
次長

クラウド活用により IT戦略上の課題解消を目指す

「持続的なグループの成長に向けた進化・変革」の実現を目指し、「お客さま起点」「グループ起点」「生産性の向上」という3つのテーマを軸に、収益基盤を拡充するためのビジネスモデル変革に取り組む三菱UFJフィナンシャル・グループ(MUFG)。その中核銀行である三菱東京UFJ銀行では、少子高齢化やグローバル化など社会が大きな構造変化を遂げる中で、多様化・高度化する顧客ニーズに対し、邦銀随一の内外ネットワークと強固な商業銀行基盤、および信託や証券などグループ各社との協働をベースとした総合金融力の強化に向けた戦略を推進している。

同行において、そうした施策展開を支える重要な駆動力となるのが、IT技術の先進的な活用にほかならない。三菱東京UFJ銀行では、これまで同行がIT戦略上抱えていたシステム開発に関する課題を、Salesforceの活用により解消していこうとしている。

三菱東京UFJ銀行の梅田康吉氏は「総じて開発費用が高止まりの傾向にあり、特にシステムのEOS(サポート切れ)や更改にともなうコスト負担が増大していたほか、長期にわたる開発プロジェクトも多く、開発中に発生した新たな要件を柔軟に取り込んでいけないという課題も浮上していました」と説明する。

さらに同行では、高いROIが期待できる領域や、制度対応などコンプライアンス上の要件にかかわる領域が優先的に取り組まれる反面、例えば業務生産性のさらなる向上など、ROIを

にわかには測りづらい分野に対する取り組みが、どうしても後手に回りがちになってしまうというシステム開発上の課題も抱えていた。このため、システム化が期待されながら、手作業で対応している業務プロセスも数多く残っていたという。働き方改革という面でも、改善が望まれていた。

カタログ開発で コーディングの最小化を目指す

こうしたシステム開発の実践上に横たわる、コストやスピード、柔軟性などにかかわる課題の解消に向けて検討を重ねた同行では、“LCP(Low-Code Platforms)”というコンセプトを考案。「これは文字通り、コーディングを極力減らしてシステムを構築していこうというもので、それに向けた具体的なアプローチとして当行が案出したのが“カタログ開発”、すなわち、標準的な機能をカタログ化して、それらをコンポーネントとして組み合わせることで、必要なシステムを構築していこうという手法です」と三菱東京UFJ銀行の栗山英樹氏は紹介する。

こうしたアプローチを取ることで、開発費用や開発期間の削減を図り、必要とされている機能やシステムを、まずは速やかに具現化する。そして、運用が開始してから生じる課題や新たなニーズへの対応を随時取り入れてブラッシュアップを図っていくという、アジャイル開発やDevOps的な手法をベースに、柔軟性の確保を目指そうと考えたわけだ。

「こうしたスモールスタートの発想に基づく開発なら、これまで主に予算的な観点から

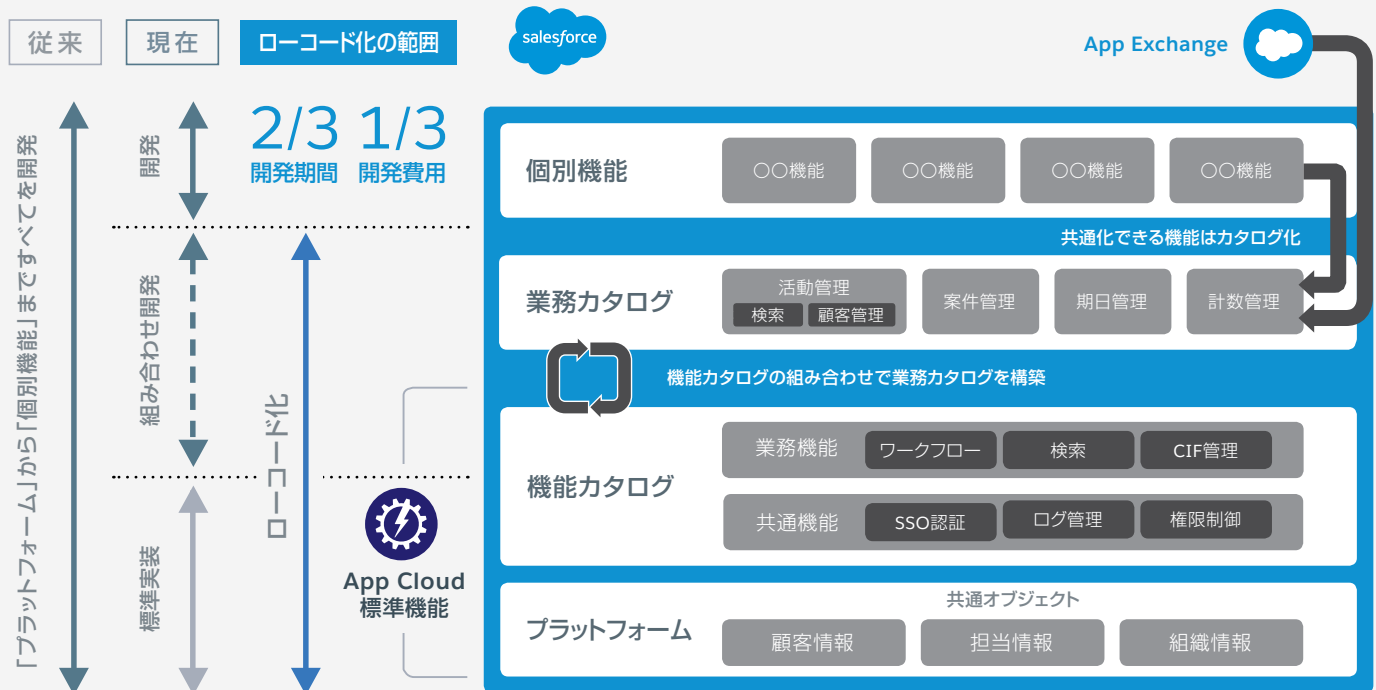


栗山 英樹氏

システム企画部 IT戦略グループ
上席調査役

“銀行のITシステムには、高度な信頼性とセキュリティが求められる領域も多く、グローバルな“デファクトスタンダード”として、世界中で膨大な数のユーザーが活用するSalesforceには大きな安心感があります”

三菱東京UFJ銀行が推進する「カタログ開発」の機能概念図



“Salesforceというプラットフォーム上に、より多くのユーザー企業が集い、「利用」「改善」のスパイラルアップによって、さらに使いやすく、安全なIT活用環境が実現されていくことを期待しています”

梅田 康吉氏
システム企画部 IT戦略グループ
次長



困難だった、多様なシステム化ニーズを拾い上げることも可能になるはずだという期待もありました」と栗山氏は付け加える。

標準で豊富な機能が 提供されていることを評価

三菱東京UFJ銀行では、このようなアプローチを実践するうえでは、これまでの行内の基盤上での開発から、パブリッククラウド、具体的にはPaaS(Platform as a Service)基盤上での開発へとシフトすることが有効であると考え、早速、具体的なサービスの選定に着手した。そして、検討の結果、このアプローチを実現できると判断、採用されたのが、Salesforce App Cloudだった。

「これまでも当行法人部門で限定的にはありますが、実際に利用してきたという実績もあって、Salesforceの採用については安心感がありました。何よりも、認証やアクセス制御といったセキュリティ、あるいはワークフローなどの汎用的な各種機能があらかじめ標準実装されており、画面レイアウトも設定ベースで構築できるといった具合に、コンポーネントの組み合わせによるローコーディングを指向するわれわれのカatalog開発に、高度な機動性をもたらせてくれるものと考えました」と梅田氏は選定のポイントを説明する。

開発費用1/3、開発期間2/3を実現

App Cloudの導入により三菱東京UFJ銀行では、クラウド基盤上に同行の思い描いていたCatalog開発環境を整備。具体的にはApp Cloudが標準機能として提供するワークフローや検索、顧客管理などの業務機能や、シングルサインオン、ログ管理、権限制御などの共通機能を活用するかたちで、機能Catalogを用意。その組み合わせによって、活動管理や期日管理、計数管理など、業務上のさまざまなニーズに応える業務Catalogを構築し、それらをひな形として、システム構築時の個別開発部分を極小化できるようにした。

「App Cloudに標準で搭載されていない

機能についても、AppExchange上に多種多様なサードパーティ製のリソースが公開されているので、必要に応じてそれらを利用できます。そうした点もSalesforceの大きなメリットだと考えます」と三菱UFJインフォメーションテクノロジーの小柳幹氏は強調する。

これまでに三菱東京UFJ銀行では、この新たに整備した開発環境を利用して、行内20,000人のユーザーが利用する大規模システムなども含め、50以上のアプリケーションをすでに開発してきている。そうした中で、標準仕様、部品の活用が進んでいるシステムにおいては開発費用1/3、開発期間2/3での開発が実現されているということだ。

「Salesforceとの連携により、より少ない予算で、高速に必要なアプリケーションを実現できることもあって、業務の現場からは、現行のシステムをリニューアルしたいといった要請も次々に寄せられています」と小柳氏は言う。例えば、事務処理などの生産性向上を支援するシステムの整備など、ROIが明確化できないことから、これまで対応しきれなかった要件にもスムーズに 대응していける体制が整備できた。

アプリケーションリニューアルがBPR、 働き方改革の好機に

その一方で、プラットフォームの刷新は、現場の業務プロセス改善、さらには行内の働き方改革という観点でも好影響を及ぼしている。「アプリケーションのリニューアルが加速する中、要件定義を実施する際に、あらためて業務の効率化などについての“気づき”が得られるなど、BPRを進めるきっかけ作りにもなっています」と三菱東京UFJ銀行の中川誠司氏は語る。

今後、三菱東京UFJ銀行では、今回構築したプラットフォームを国内のMUFGのグループ企業各社、さらには海外拠点にも展開していきたいとしている。「それに向けてSalesforceには、さらなる信頼性やセキュリティの強化により、われわれの安全安心なクラウドサービスの活用を支えていてもらえればと思います」と栗山氏は語る。



小柳 幹氏
三菱UFJインフォメーション
テクノロジー株式会社 LCP部
マネージャー

“今後も、より広範な業務への適用、また各種既存システムとのより高度な連携など、さまざまなテーマにチャレンジしていくこととなります。Salesforceには変わらぬ支援を期待しています”



中川 誠司氏
システム企画部 IT戦略グループ
調査役

“常に変化するビジネス環境の中で利用するシステムの開発にゴールはありません。継続的な改善を支援する開発基盤、開発プロセスの確立で、変化にタイムリーに応えられるようになりました”