

CTBC ケーススタディ



1966年に設立された中国信託商業銀行 (CTBC) は、総資産が1,100億米ドルを超える台湾有数の銀行の1つです。預金、ローン、外国為替、クレジットカード、トレードサービス、キャッシュマネジメント、証券、債券、電子バンキング、自己勘定取引など、幅広い銀行サービスを提供しています。過去10年間の多くの合併と買収により、149の国内支店と、オーストラリア、カナダ、中国、香港、インド、インドネシア、日本、マレーシア、ミャンマー、フィリピン、シンガポール、タイ、ベトナム、米国の14か国で106の海外拠点に事業を拡大しました。

CTBCの海外支社は、独立したコーポレートバンキングシステムを使用し、さまざまなフォーマットとテンプレートでレポートを生成していました。複数の拠点を跨いでサポートを提供する標準プラットフォームはありませんでした。また、CTBCは、オンラインバンキングサービスを提供し、マルチカレンシー口座、仮想口座、階層金利などの新製品をより迅速に立ち上げて、サービス品質をさらに向上させ、グローバルバンキング市場での競争力を高めたいと考えていました。

CTBCは現在、カスタマイズされたレポートを5倍速く作成し、新しいサービスを海外の支店に2倍速く提供できるようになりました。また、過去5年間の年平均成長率 (CAGR) において、インターネットバンキングユーザー数が15%増加し、オンラインバンキングトランザクションが13%増加しました。CTBCの顧客は、さまざまなフォーマットで一括支払取引を処理し、かつては最大2日間かかっていた取引確認を、今では数分で受け取ることもできます。最終的に、ストレートスルーレートを90%に改善し、ビジネスの生産性を高め、一貫した顧客サービスを確保しました。

CTBCの分散型コーポレートバンキングシステムと複数のポイントツーポイントインターフェースは、顧客情報の全体像を提供できず、実行中のフランチャイズ加盟店を特定できませんでした。また銀行は、選択した国の新規クレジット顧客や送金手数料ステータスレポート等の項目に関する、カスタマイズされた月末レポートを手動で集約するのに最大5日間かかりました。

コーポレートバンキングプラットフォームをOracle FLEXCUBE Universal Bankingで標準化し、Oracle Exadataでアプリケーションを稼働することにより、CTBCはすべての海外支店の顧客情報をリアルタイムで表示し、1つの支店で1日あたり10,000件以上のトランザクションを処理しました。その結果、銀行は管理および法人顧客向けにカスタマイズされたレポートの90%を5倍高速で作成することができました。香港やベトナムなどのCTBCの海外支店のスタッフは、通知を手作業で2日間かけて印刷し顧客に郵送する代わりに、数分で電子メールで法人顧客に取引確認を送信することもできます。これにより、スタッフは問題をより迅速に解決したり、より良いカスタマーサービスを提供するなど、より価値のあるタスクに集中できるようになりました。

さらに、CTBCはOracle FLEXCUBEのエンタープライズ限度額&担保モジュールを使用して、すべての海外支店の法人顧客の与信限度額プロセスを標準化します。これにより、CTBCは複数のエンティティを含むビジネスグループの信用エクスポージャーを簡単に共有および追跡できます。

「過去には、あるオフィスが海外の別のオフィスをサポートすることは不可能でした。Oracle FLEXCUBE Universal Bankingのマルチカレンシー&マルチエンティティオペレーションのおかげで、国境を越えた電子バンキングサービスのサポートをリモートで提供できます。」とCTBC Bank executive vice presidentであるFrank Shihは述べています。

新規サービスを2倍早く立ち上げ、サービスの質が向上

Oracle FLEXCUBEを実装する前は、CTBCが階層金利などの新しいサービスを、特に小規模な海外支店向けに導入するには時間と費用がかかりました。Oracle FLEXCUBE Universal Bankingのパラメーター化機能を使用することで、CTBCは毎回最大2週間かけてプログラムを開発する代わりに、1週間以内にプロダクトの特徴を作成し更新できます。この機能により、本社は、特定顧客に優遇金利を提供する等、海外支店に新しいサービスを迅速に提供できるようになり、サービスの質は向上しました。

さらに、CTBCは、出荷注文に対する支払の受領など、顧客の拠点で支払アラートの設定をするため長い時間を費やしていました。Oracle FLEXCUBE Direct Bankingのパーソナライズされたアラートと通知機能を使用することにより、CTBCはOracle FLEXCUBE Corporate Banking Platformを介して顧客のシステムに数分で自動支払アラートを送信できるため、法人顧客は商品の収集や出荷などのタスクをより効果的に管理できます。

「Oracle FLEXCUBEソリューションの豊富な機能のおかげで、小規模な海外支店とベストプラクティスを簡単に共有し、複数の国の顧客に一貫したサービスを提供できるようになりました。銀行業界での競争力も強化されました」とShih氏は述べています。

ストレートスルー処理率を90%に高め、顧客体験を向上

以前は、CTBCはツールをインストールし、顧客拠点でインターネットバンキング機能を有効にするのに最大2週間を必要としました。Oracle FLEXCUBE Direct Bankingの多言語機能と主要な認証方法を使用することにより、CTBCは、法人顧客向けに直感的でパーソナライズされたオンラインポータルを提供し、さまざまなCTBC支店の複数のアカウントを表示および管理します。たとえば、オンライン明細書の要求や出荷注文の支払ステータスの確認などです。この機能により、CTBCは法人トランザクションの30%をオンラインバンキングに移行し、ストレートスルー処理率を60%ではなく90%以上に高め、ビジネスの生産性を向上させました。

「Oracle FLEXCUBE Direct Bankingでパーソナライズされた直感的なオンラインチャネルを提供することにより、インターネットバンキングユーザーを1,095の法人顧客に増やし(昨年より15%増加)、過去5年間でオンライントランザクション数を年平均成長率(CAGR)で13%増加させました」とShih氏は述べました。

Oracle ExadataでOracle FLEXCUBEソリューションを稼働することで、CTBCはトランザクション処理時間を大幅に改善し、以前は法人顧客が数百のトランザクションを含むファイルを送信するには、手動で8時間以上かかっていましたが、現在はエンドツーエンドの一括支払トランザクションを15分以内に完了することができます。その結果、銀行は顧客体験をさらに改善しました。

詳細：<https://www.oracle.com/apac/customers/china-trust-bank-5-flex-cube.html>
financialservices_ww@oracle.com

Copyright © 2020, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

OracleおよびJavaは米国Oracle Corporationおよびその子会社、関連会社の登録商標です。

その他の名称はそれぞれの会社の商標です。

