

大胆予測

マンガ&インタビュー

# 「未来」の金融機関店舗はこう変わる!

マンガ原案・監修  
NTTデータ経営研究所  
加藤洋輝 西原正浩

フィンテック等により「未来」の金融機関店舗がどのように変わるのか、その予想をマンガで紹介し、下段のインタビューで解説します。



金融機関の店頭では、お客様の生体認証によりお客様の本人確認が瞬時に行われます。お客様本人だと判断されるとAIがお客様をお迎えします。

ええ  
子供が幼稚園に入って先月から仕事を再開したの今日はお休みなよ

桜井様 いらっしゃいませ  
お久しぶりのご来店ですね

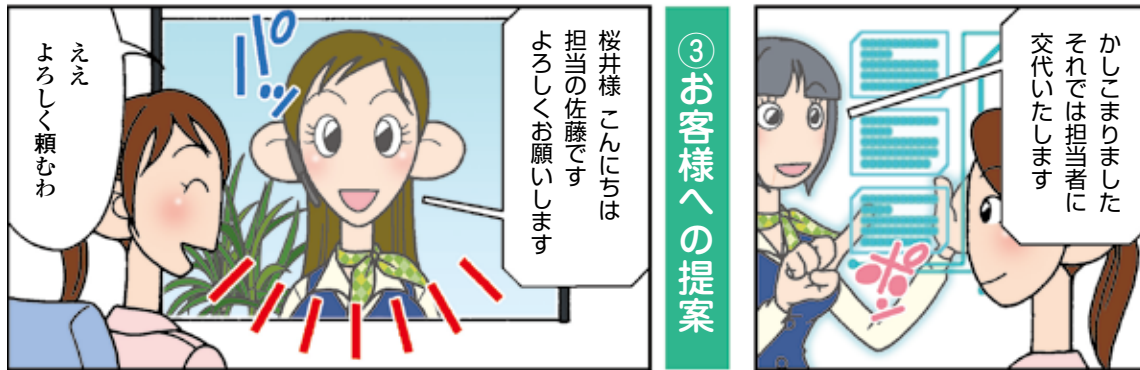


## ② お客様の用件の把握と提示

桜井様の場合このようにご用件が想定されますが該当するものはございますか?

今日はこの子の教育資金の相談で来たのよ

金融機関のほうからお客様に用件を伺うのではなく、お客様の属性や取引履歴などの情報から現在どんな相談や商品のニーズが想定されるかを分析して、AIが瞬時に提示します。



## ① 本人確認

かしこまりました  
それでは担当者  
交代いたします

## ③ お客様への提案

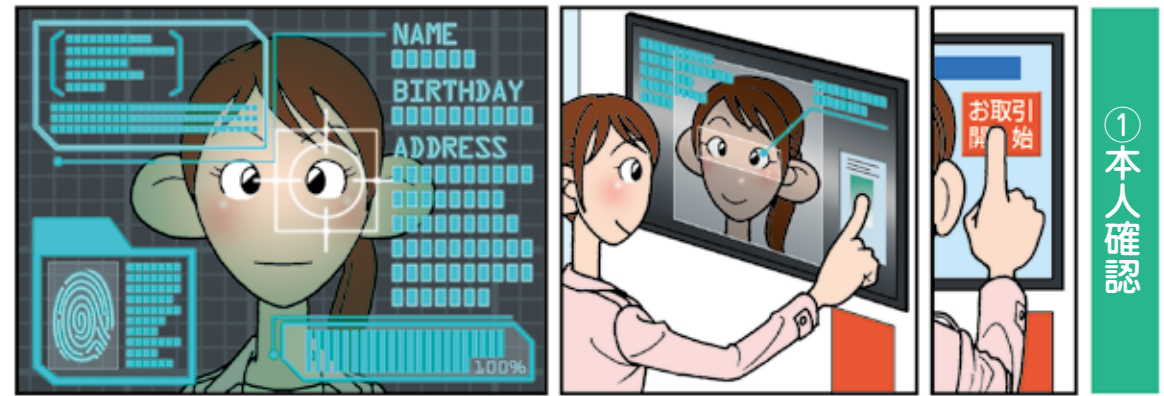
桜井様 こんにちは  
担当の佐藤です  
よろしくお願います

ええ  
よろしく頼むわ



やっと買い物が終わったわ  
今日は時間があるし  
銀行に寄っていいかな

オムニチャネル化やフィンテックにより金融機関も大きく変わった2020年代。中でもAI（人工知能）を活用しスマート化した店舗は、大型商業施設やスーパー、コンビニエンスストアといったお客様のより身近なところに置かれています。ここでは未来銀行を舞台に、金融機関の業務がどのように変わっているのか予測してみました。



オムニチャネルやインターネット対応などが実現した場合、金融機関の顧客対応はどう変わるか——上記マンガの監修もご担当いただいたNTTデータ経営研究所金融政策コンサルティングユニットの加藤洋輝シニアマネージャーと西原正浩シニアマネージャーにお話を伺いました（以下、敬称略）。

——お2人は金融機関の実務が将来、フィンテック等でどう変わるのか——特に注目している分野を教えてください。

西原 まず、私は本人確認が大きく変わると考えています。具体的には、お客様が入店すると自動的に、顔や静脈、虹彩、指紋といった複数の経路で生体認証が行われ、お客様は何もしなくても確実に本人確認を行うことができます——そのような未来を想像しています。

すでに印鑑レスで取引を行う金融機関もあるように、本人確認書類や印鑑といった物理的な認証からお客様が解放されると

期待しています。もう1つは「提案」です。いまは金融機関の行職員がお客様への提案内容を考えており、個々のスキルで成績も左右されます。将来はお客様が来店したら、AI（人工知能）が取引履歴や属性情報、ライフイベントなどを分析し、資金ニーズを想定したうえで提案内容を複数挙げ、お客様はそれを選択すればよい、という流れになるかもしれません。これにより、どのお客様にも高いレベルの提案を行うことができるでしょう。

加藤 私は後方事務も変わると考えています。AIの延長線上のRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）はルールエンジン・機械学習・人工知能等を活用し、ホワイトカラー業務を自動化・効率化すると

いわれています。これが実現すれば、顧客情報の入力や照合などのオペレーション業務を担当者に代わってRPAが行えるようになります。