

インド銀行、先進的なデジタルサービスで顧客満足度の向上を達成



本社

インド、ムンバイ

業種

金融サービス

規模

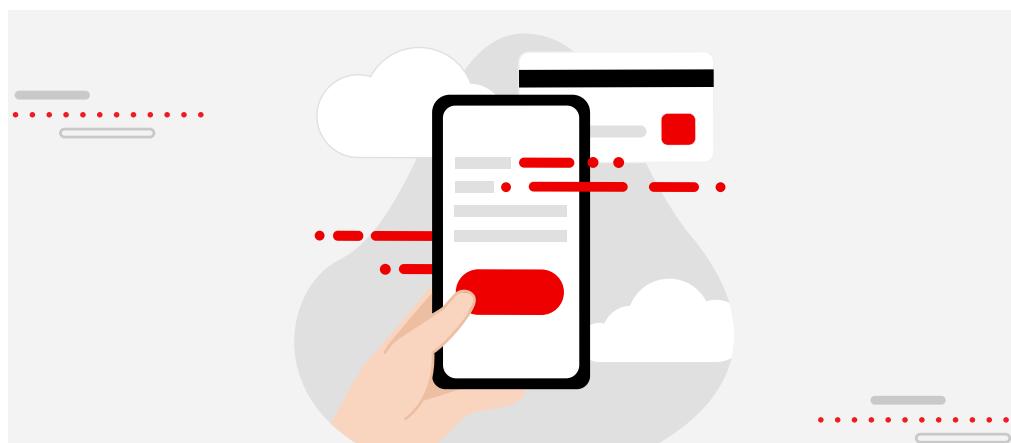
従業員 50,000 名以上

「Red Hat OpenShift を導入して以来、顧客満足度スコアが 95% 向上し、ユーザーの導入率も大幅に上昇しています」

Ashutosh Mishra 氏

インド銀行ゼネラルマネージャー

顧客からの要求が増大し、競争が激化しているため、インド銀行はモバイルおよびインターネットのバンキングサービスを見直す必要がありました。モバイルおよびインターネットバンキング・サービス用の新しい顧客向けデジタル・アプリケーションである BOI Omni Neo App は、マイクロサービスとアプリケーション・プログラミング・インターフェース (API) に基づくアプローチを使用して、インターネットおよびモバイルの利用者に先進的で一貫性のあるサービスを提供することを目指して考案されました。Red Hat OpenShift は先進的で堅牢な基盤を提供します。この基盤は Red Hat Ansible Automation Platform と Red Hat Application Foundations によって強化され、製品エキスパートのチームが支援を行います。同行は新しいサービスをより迅速に開始できるようになり、顧客満足度が 95% 向上しました。インド銀行は現在、Red Hat OpenShift の使用を業務全体に拡大しています。



ソフトウェアとサービス

Red Hat® OpenShift® Platform Plus
Red Hat Ansible® Automation Platform
Red Hat Application Foundations
Red Hat コンサルティング
Red Hat ラーニングサブスクリプション

メリット

- ▶ 新しいサービス、機能、アップデートの市場投入時間の短縮
- ▶ 顧客満足度の 95% 向上
- ▶ サードパーティサービスのオンボーディングの加速
- ▶ イノベーション文化の醸成

パートナー

IBM コンサルティング



「Red Hat OpenShift は、進化する当社のビジネスをサポートできる堅牢なプラットフォームを提供してくれる、私たちの未来に欠かせない存在です」

Ashutosh Mishra 氏
インド銀行ゼネラルマネージャー

デジタルバンクや FinTech によって急速に激化している競争に対処

顧客の期待と行動はさまざまな業界で急速に変化しており、銀行業界も例外ではありません。デジタルバンクや FinTech との競争が急速に激化しているため、インド銀行は、しばしば顧客の不満を招いている老朽化したモバイルおよびインターネットバンキング・サービスを見直す必要があると考えました。

「当社のお客様は、より直感的で一貫性のあるモバイルバンキングとインターネットバンキングのエクスペリエンスを必要としていました」と、インド銀行のゼネラルマネージャー、Ashutosh Mishra 氏は言います。「それぞれのサービスは互いに大きく異なっており、どちらの操作も複雑でした」。

1906 年に創業され、1969 年以来インド政府が所有する同行は、預金、ローン、クレジットカード、保険、投資商品など、幅広い金融商品およびサービスを個人顧客、小規模企業、大企業に提供しています。

同行のモバイルおよびインターネットバンキング・サービスは、当初、モノリシック・アーキテクチャを使用して構築されました。モバイルやインターネットバンキングのチャネルで新しい製品、機能、サービスを立ち上げるには手作業での変更が必要であり、時間がかかりました。進化する規制要件への対応も難しく、先進的な API の欠如により、サードパーティのサービス、FinTech 製品、決済ゲートウェイとの統合が困難でした。さらに、増え続けるユーザーの負荷やトラフィックの急増に IT 運用チームが対応するには、仮想マシン (VM) を手動で追加する方法しかありませんでした。

「競争力を高め、ビジネスを成長させるためには、モバイルとインターネットバンキングのサービスを刷新する必要がありました」と、Ashutosh 氏は述べています。そのため同行の IT 部門は、デジタルプレゼンスをモダナイズして一貫したインターネットサービスとモバイルサービスを包括的に提供するためのプロジェクトを開始しました。その結果、オーケストレーションされたシステムに疎結合のコンポーネントをつなげる分散アーキテクチャを使用して構築される、顧客向けの BOI Omni Neo App というソリューションが提案されました。

先進的なデジタルバンキング・サービスのための堅牢な基盤の採用

同行は、オープンソース・テクノロジーを使用したクラウドネイティブ・アーキテクチャでマイクロサービスと API を使用するアプローチの採用を決定し、選択したテクノロジーパートナーに製品のデモンストレーションを依頼しました。その後の詳細な技術評価は 6 カ月以上にわたって行われました。

「厳密な技術評価プロセスを経て IBM を選択したところ、コンテナ化プラットフォームとして Red Hat OpenShift が提案されました」と、Ashutosh 氏は述べています。

Red Hat のグローバル・システム・インテグレーション・パートナーである IBM コンサルティングのサポートと専門知識を得て、インド銀行は Red Hat OpenShift に BOI Omni Neo App を実装しました。そして 1 年以内に本番稼働を開始しました。

Red Hat はまた、Red Hat ラーニングサブスクリプションを通じて、同行のインフラストラクチャ・チームにサポートサービス、トレーニング、認定資格を提供しました。

「Red Hat の認定資格は私たちにとって重要です。今後 Red Hat 環境を運用していくにあたって必要な知識が得られるからです」と Ashutosh 氏は述べています。

インド銀行における Red Hat OpenShift の実装の価値は、Red Hat OpenShift Platform Plus に含まれる Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes と Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes によってさらに拡大します。同行は Red Hat Advanced Cluster Management を使用して、クラスタとアプリケーションを単一のコンソールで管理し、アプリケーションのデプロイ時や複数のクラスタの管理時の一貫性を確保しています。そして Red Hat Advanced Security Management でセキュリティチェック、品質ゲート、規制要件を継続的インテグレーションおよび継続的デリバリー (CI/CD) パイプラインに直接コード化し、コンプライアンスおよびガバナンスポリシーを適用します。

さらに、Red Hat Ansible Automation Platform でインフラストラクチャ自動化機能を提供し、Red Hat Application Foundations によって API ファーストのアプローチを提供しています。このアプローチにより、同行はサードパーティサービスで使用される API を作成、デプロイ、監視、制御できます。

現在、BOI Omni Neo App は、銀行業務のニーズと、統一されたモバイルおよびインターネットを統合したワンストップ・プラットフォームを提供し、操作性と運用効率の向上に貢献しています。そして、Red Hat OpenShift が、銀行サービスや決済、保険、投資、政府商品、その他の接続された金融および非金融サービスなど、450 以上のカスタマージャーニーのための堅牢な基盤を提供しています。これらのカスタマージャーニーはすべて、インド銀行によってゼロから構築されたものです。

また、カスタマーサービスは高度にパーソナライズされています。「地方のお客様は「ライトモード」で接続して製品やサービスにアクセスできます」と、Ashutosh 氏は言います。「さらに、お客様は皆、銀行とのやり取りを行う操作画面をパーソナライズすることができます」。

顧客の満足度を高めながら新サービスの立ち上げを迅速化

新しいサービス、機能、アップデートの市場投入時間の短縮

Red Hat OpenShift 上に構築された新しい環境により、インド銀行の新サービスの作成と立ち上げが大幅に加速されました。CI/CD アプローチを実現する Red Hat OpenShift Tekton Pipelines と ArgoCD によってデリバリーサイクルが短縮され、同行は新しい機能やアップデートをより頻繁にリリースできるようになりました。

「これまでの 2 年間で 450 の新しいカスタマージャーニーを開始しました。今では、毎月 10 - 20 の新しいカスタマージャーニーを構築しています」と Ashutosh 氏は言います。「以前のプラットフォームでは、90 - 100 のカスタマージャーニーを構築するのに 5 年かかりました。」インド銀行において、カスタマージャーニーとは、支払いやローン申請の手順などの単一のサービスを意味します。現在、BOI Omni Neo App で利用できるカスタマージャーニーには、医療、生命、損害保険、投資信託、年金など、金融関連のものと金融以外のものの両方があります。

カスタマーエクスペリエンスの強化によって顧客満足度の 95% 向上を達成

2 年前にリリースされた BOI Omni Neo App は、ダウンタイムなしで正常に運用されています。Red Hat OpenShift の自動スケーラビリティ機能は、要求の受信急増に対処するのに役立ちます。また、自己修復機能により、IT 運用における手作業での介入の必要性が軽減され、運用効率が維持されます。障害が発生した場合、このプラットフォームは自動的にワークロードを新しいホストへと移動させ、サービスの継続性を維持します。

さらに、デスクトップから携帯電話まで、さまざまなデバイス全体で統一されたエクスペリエンスを提供するシンプルなナビゲーションと適応型のユーザーインターフェースも高く評価されています。Omni Neo App はこれまでに 1,000 万回ダウンロードされており、毎月最大 2 万人が登録しています。

「このプロジェクトの影響は計り知れません」と、Ashutosh 氏は言います。「Red Hat OpenShift を導入して以来、顧客満足度スコアが 95% 向上し、ユーザーの導入率も大幅に上昇しています。」

サードパーティサービスのオンボーディングの加速

Red Hat OpenShift 上に構築されたこの新しい環境により、インド銀行は新しいパートナーを迅速にオンボーディングできます。RESTful API (Representational State Transfer (REST) の原則に従う API) は、さまざまなサードパーティパートナー、FinTech アプリケーション、決済ゲートウェイにバンキング機能を公開します。そして、API は Red Hat Application Foundations (旧 Red Hat Integration) を使用して管理しています。

イノベーション文化の醸成

Red Hat OpenShift を導入することで、アプリケーション・デプロイメントの単純化、CI/CD ツール、エンタープライズ対応機能などといったさまざまな機能により、インド銀行でのアジャイル開発が促進されました。その結果、同行ではイノベーションの文化が醸成されました。

「従来のアプリケーション開発手法からアジャイル手法に移行したこと、イノベーションの文化が促進されました」と、Ashutosh 氏は言います。「創造的な思考、変化への適応、プロセスやサービスの継続的改善に対する従業員の意欲が高まっています。」

モダナイゼーションへの投資の価値を高める

インド銀行は、Red Hat OpenShift、特に BOI Omni Neo App に明るい未来を見出しています。「当社では、さらに多くのカスタマージャーニーを計画しています」と Ashutosh 氏は言います。「これまで主に個人のお客様のジャーニーに注力してきました。最近開発した、支出額を確認できる分析ツールもその1つです。現在は個人事業主、小規模企業、大企業のお客様向けの新たなジャーニーに取り組んでいます。」

そのような取り組みには、小規模企業の顧客が製品やサービスを販売し、給与計算システムと統合できる電子マーケットプレイスなどがあります。

BOI Omni Neo App プロジェクトの成功により、インド銀行では Red Hat OpenShift の導入が広がっています。同行は最近、Red Hat OpenShift 上で複数の新しい決済アプリケーションとデジタル通貨アプリケーションを立ち上げ、データウェアハウス側では SAS Viya のエンドツーエンドのデータおよび人工知能 (AI) プラットフォームを立ち上げました。

「Red Hat により、モノリシックなアーキテクチャからマイクロサービスへと移行することで、当社は統一された一貫性のある先進的なエクスペリエンスをお客様に提供し、可用性の高いサービスを実現するという目標を達成しました」と、Ashutosh 氏は言います。「今後は、お客様が BOI Omni Neo App を通じてアクセスできるサービスを拡大し、さらに多くのアプリケーションを進行させるとともに、Red Hat OpenShift を当社のビジネス全体に広く導入することを計画しています。Red Hat OpenShift は、変化し続ける市場の状況に合わせて進化する当社のビジネスをサポートできる堅牢なプラットフォームを提供してくれる、私たちの未来に欠かせない存在です。」

インド銀行について

インド銀行は、ムンバイの優秀なビジネスプロフェッショナルのグループによって 1906 年に設立されました。1969 年に他の 13 銀行とともに国営化され、長年にわたって急速な成長を遂げてきました。現在では、インド国内に 5,100 を超える支店を持ち、さらに 23 の海外支店、4 つの海外子会社、1 力所の代表オフィス、海外に 1 つのジョイントベンチャーを有しています。

Red Hat について



エンタープライズ・オープンソースソフトウェア・ソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティとの協業により高い信頼性と性能を備える Linux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、および Kubernetes テクノロジーを提供しています。Red Hat は、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、既存および新規 IT アプリケーションの統合、複雑な環境の自動化および運用管理を支援します。受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供する Red Hat は、フォーチュン 500 企業に信頼されるアドバイザーであり、オープンな技術革新によるメリットをあらゆる業界に提供します。Red Hat は企業、パートナー、およびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長と変革を支え、デジタル化が進む将来に備える支援を提供しています。

アジア太平洋
+65 6490 4200
apac@redhat.com

オーストラリア
1800 733 428

インド
+91 22 3987 8888

インドネシア
001 803 440 224

日本
03 4590 7472

韓国
080 708 0880

マレーシア
1800 812 678

ニュージーランド
0800 450 503

シンガポール
800 448 1430

中国
800 810 2100

香港
800 901 222

台湾
0800 666 052