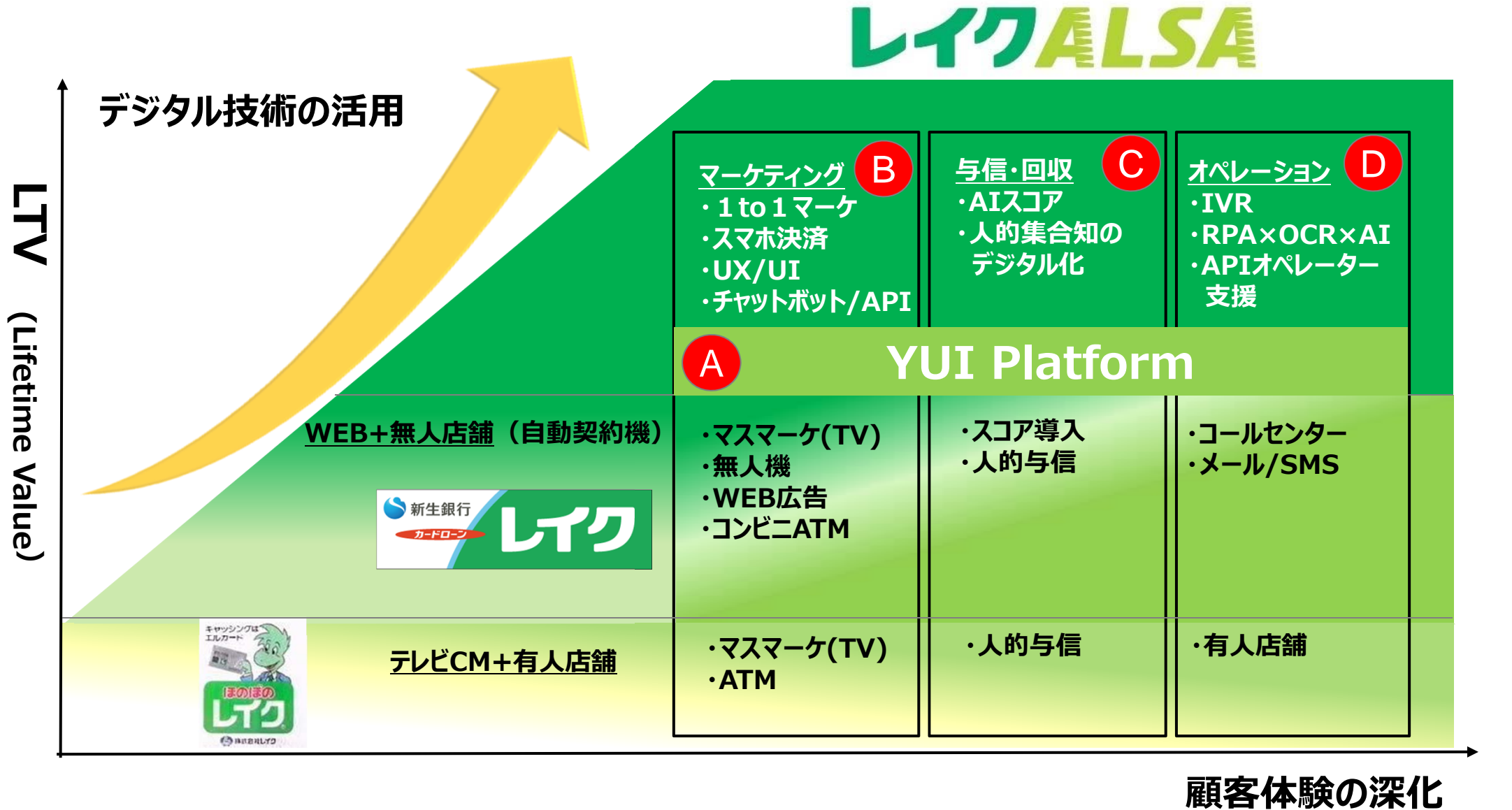


顧客体験価値の革新 ～新生銀行グループのデータ戦略

新生フィナンシャル株式会社
代表取締役社長
鳥越 宏行
2018年 2月

レイクALSA の目指す成長と顧客体験価値向上

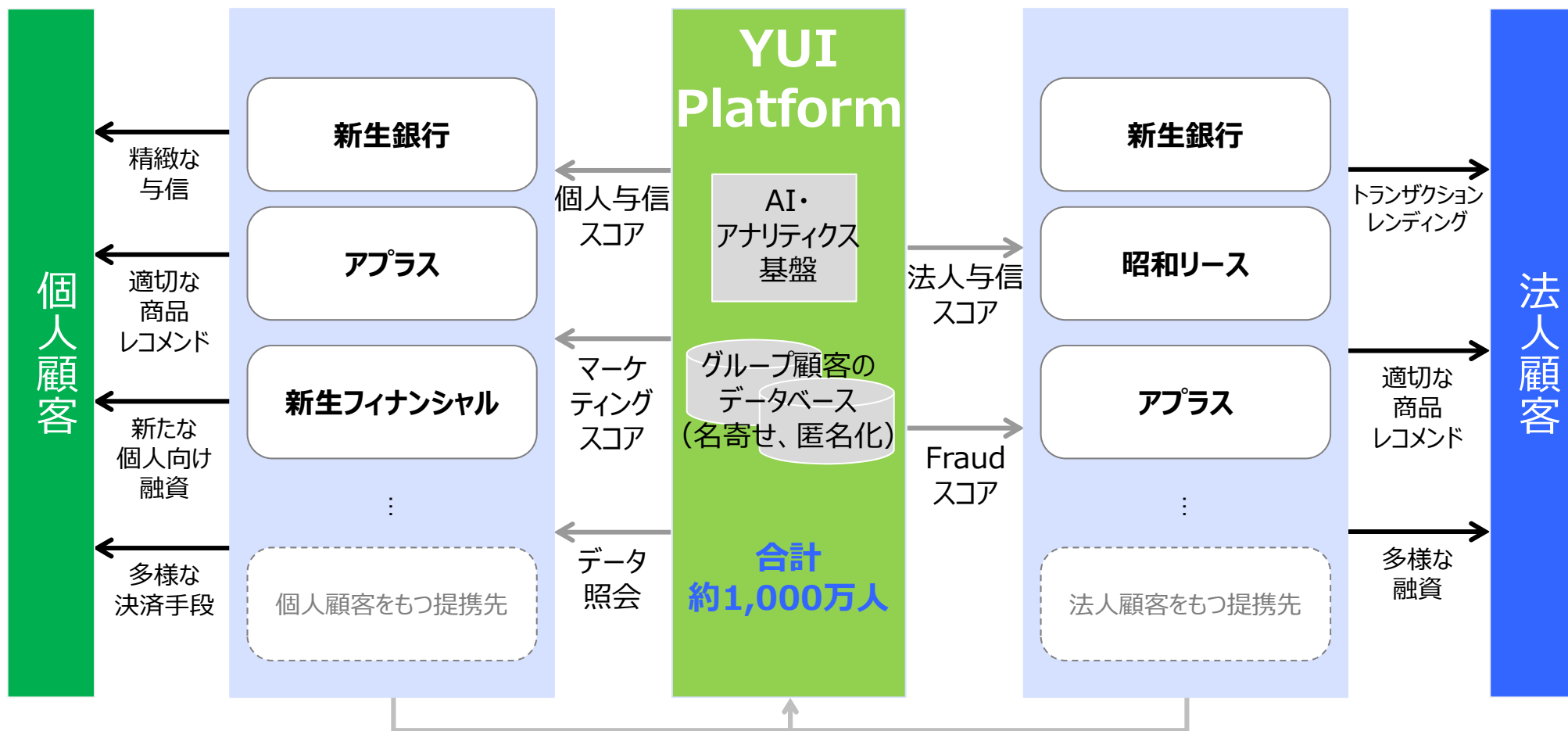
- レイクALSAは、顧客体験の深化と生涯収益 (Lifetime Value) の最大化を目指す



新生銀行グループのデータ戦略を支えるYUI Platform



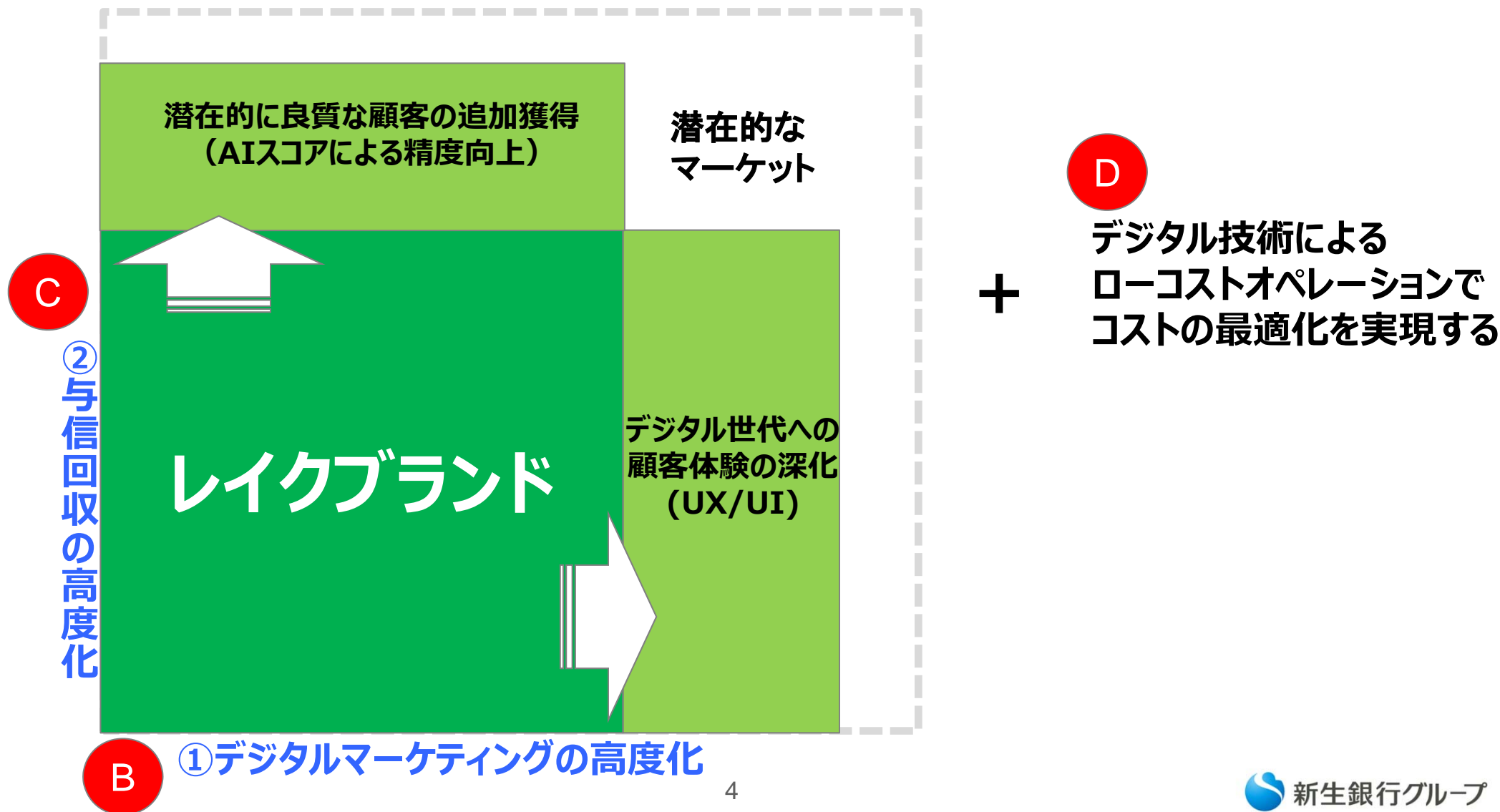
- YUI Platformは、新生銀行グループの顧客データを統合したデータベースならびにAI・アナリティクス基盤である
- YUI Platformは、AIがお客さまのニーズや信用力を予測し、与信・マーケティングの高度化を実現
- 将来的には新生銀行グループ外との提携も含めて、お客さまの真のニーズに応えられるプラットフォーム構築を目指す



データの利活用を通じて新たなデータを収集しAIが更なる学習を繰り返す

デジタル技術によってビジネスを革新し、新たな顧客層を獲得

- AIの学習能力によって与信/デジタルマーケティングを段階的に高度化し、これまでのレイクブランドの顧客セグメントに加えて、デジタルリテラシーの高い世代を新たに獲得していく
- 併せて、デジタル技術(OCR/RPA)の活用により、オペレーションコストの最適化を図る



- 大手ブランドの安心感や利便性を承継しつつ、先進的な技術革新力と顧客応対力を強化するため新しい価値を付加し、競合他社と差別化できるブランド価値創造を目指す

これまでに培った価値

- 安心感
大手ブランドとしてのレイク
- 利便性
180日間無利息、ATM手数料0



新しく築き上げる価値

- **A**gility (はやい)
先端 (AI) 技術を活用した迅速なサービス
- **L**inked (つなげる)
統合DB (YUI) を活用した新しい顧客開拓
- **S**ecurity (あんしん)
お客さまに寄り添った顧客応対
- **A**ccording to our vision (わたしたちのビジョン*に則って)
*お客さまと誠心誠意向き合い、社会から必要とされる価値を提供する、誇りある生活者のための金融サービス企業となる

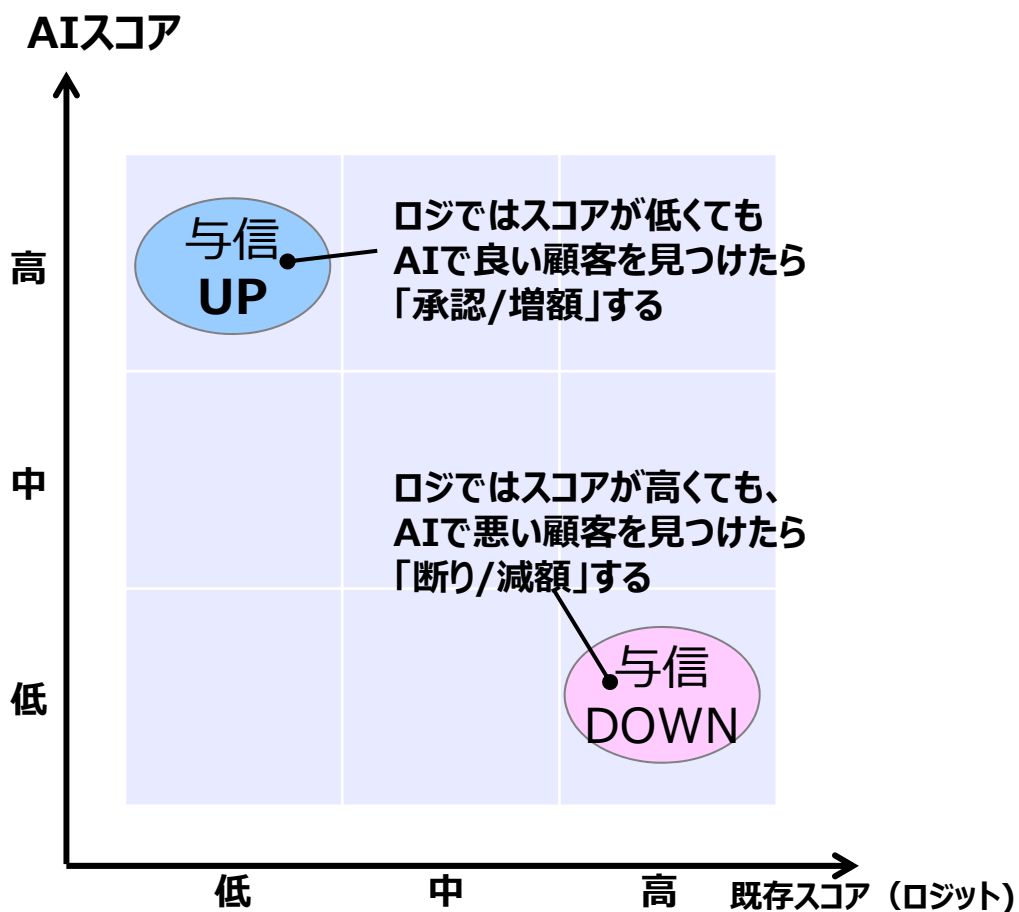


ブランド価値創造に向けた機能性強化

- カードレスで、セブン銀行ATMでの入出金サービス
- WEB-APIによるレスポンス改善、申込契約フォームや会員ページの最適化 (ABテスト、PDCAサイクル)
- スマホ/タブレットでのチャットボットサービス
- 24時間顧客預金口座への振込サービス (2018年秋より)

- グループの様々な金融商品に対して、AIスコアを組み合わせたハイブリッド与信を活用した与信高度化を目指す
- ビッグデータと機械学習技術を組合せることで予測精度の向上を目指す
- 与信高度化に向けて表裏一体である回収領域における債権状況の見極め等でのAI活用も見込む

AIスコアを活用したハイブリッド与信

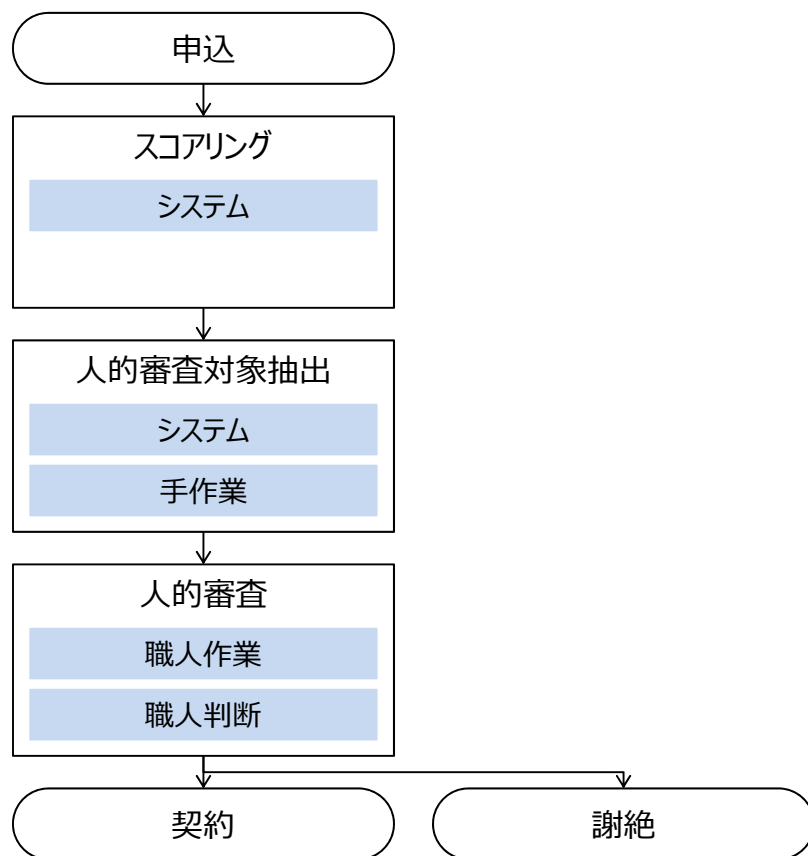


新生銀行グループで取り組むAIスコア

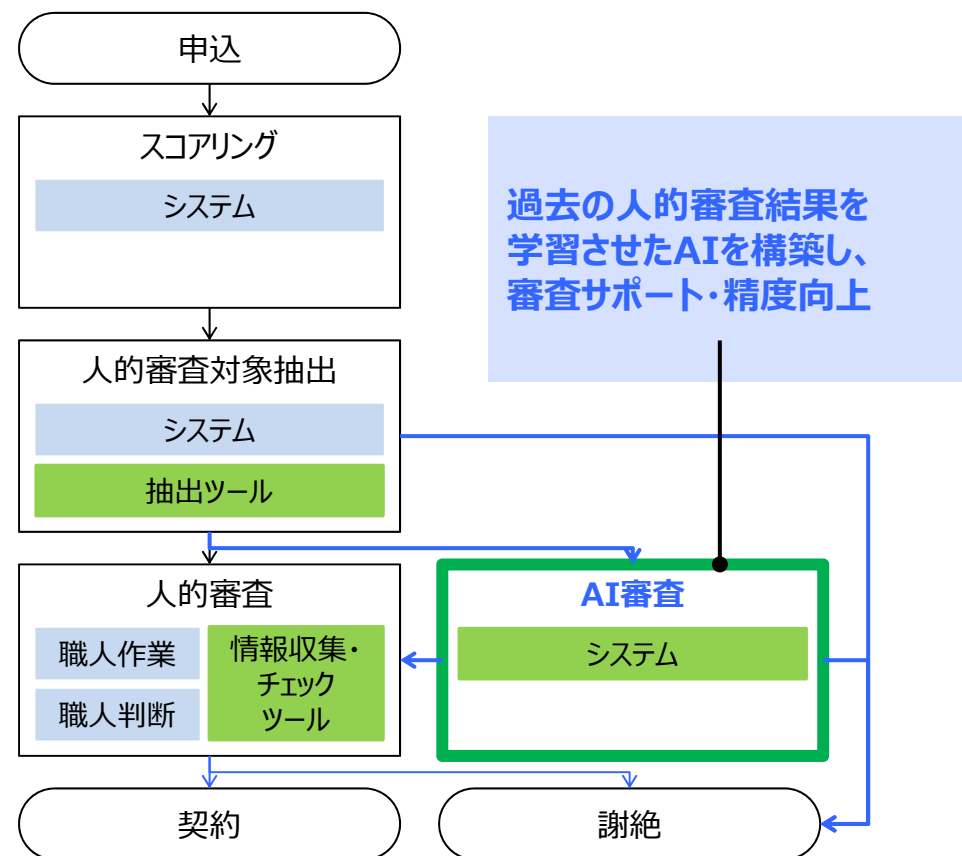
データ	<ul style="list-style-type: none">• 信用情報と属性情報のみならず、グループ内で保持する構造化データ・非構造化データ・オープンデータを全て集約して、信用力を評価する
アルゴリズム	<ul style="list-style-type: none">• ディープラーニング、アンサンブル学習などの最先端の機械学習モデルを採用し、ビッグデータをフル活用する
適用領域	<ul style="list-style-type: none">• 与信はもちろん、表裏一体である回収領域においても債権状況の見極め等においてAIを活用する

- 新生パーソナルローンのベテラン社員の不正チェック等の人的審査業務をAIに置き換えることで、暗黙知である審査ノウハウのグループ展開を進めている
- 不正チェックのみならず、回収センターにおける人的な債権チェックのデジタル化も同様に進めている

現状



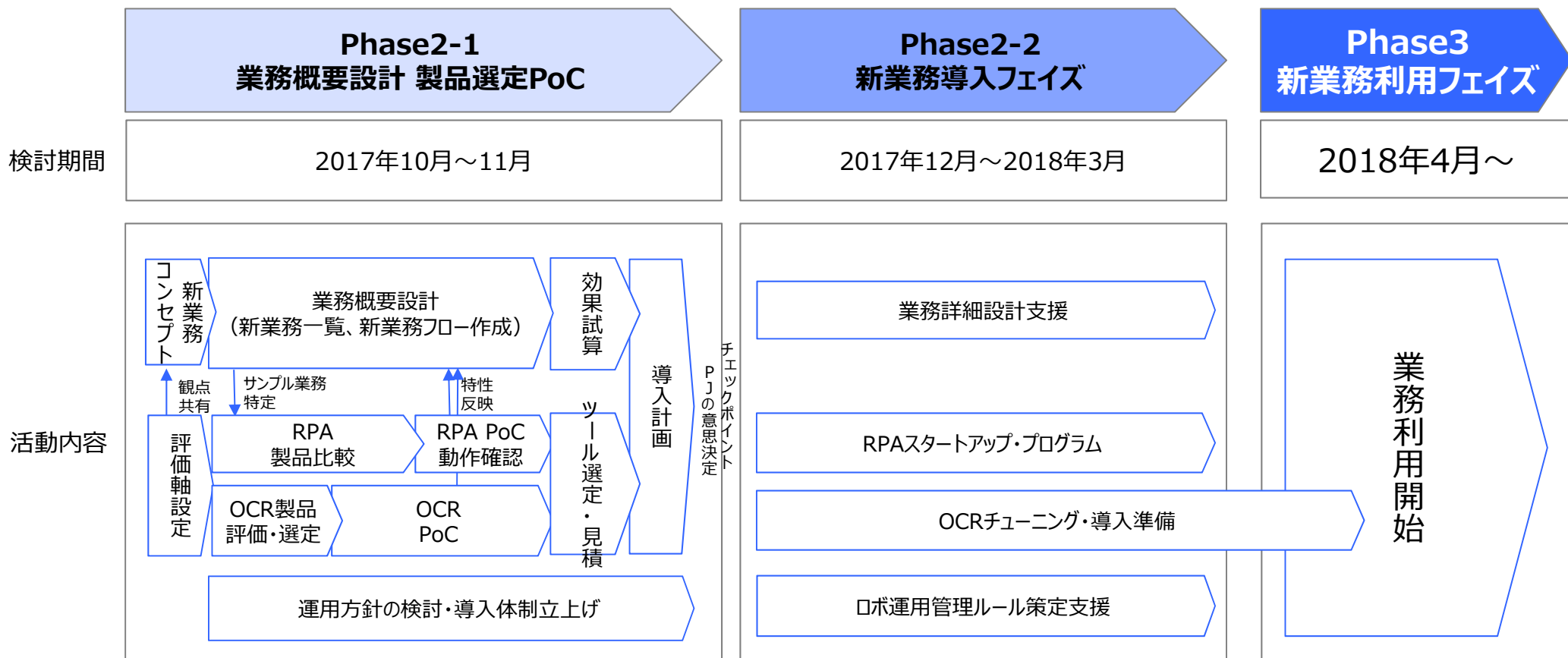
今後



RPAによるオペレーションのロボット化



- 新生フィナンシャルの事務処理業務を中心に、RPA・OCRの導入による業務のロボット化を推進する
- 2018年度の導入に向けて準備はほぼ完了
- 2018年度に導入する特定19業務では、業務量を約50%削減させ、今後はモジュール化による展開拡大を進めている



- 本資料に含まれる当行の中期経営計画には、当行の財務状況および将来の業績に関する当行経営者の判断および現時点の予測について、将来の予測に関する記載が含まれています。こうした記載は当行の現時点における将来事項の予測を反映したものです。かかる将来事項はリスクや不確実性を内包し、また一定の前提に基づくものです。かかるリスクや不確実要素が現実化した場合、あるいは前提事項に誤りがあった場合、当行の業績などは現時点で予測しているものから大きく乖離する可能性があります。こうした潜在的リスクには、当行の有価証券報告書に記載されたリスク情報が含まれます。将来の予測に関する記載に全面的に依拠されることのないようご注意ください。
- 別段の記載がない限り、本資料に記載されている財務データは日本において一般に公正妥当と認められている会計原則に従って表示されています。当行は、将来の事象などの発生にかかわらず、必ずしも今後の見通しに関する発表を修正するとは限りません。
尚、特別な注記がない場合、財務データは連結ベースで表示しております。
- 当行以外の金融機関とその子会社に関する情報は、一般に公知の情報に依拠しています。
- 本資料はいかなる有価証券の申込みもしくは購入の案内、あるいは勧誘を含むものではなく、本資料および本資料に含まれる内容のいずれも、いかなる契約、義務の根拠となり得るものではありません。