

お客さま、社会、社員一人ひとりのためにできること。SMFLの「今」を読み解くストーリー

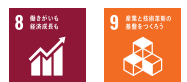
SMFL Times

私たちは、リースを中心とした金融サービス事業を展開しています。でも決して、それだけではありません。新規事業の開発、経営改革や人材育成、そしてデジタルトランスフォーメーション(DX)など、金融の枠を超えたソリューションも提供しています。多彩な顔をもつ、私たちの「今」をぜひご覧ください。

イノベーションをもたらす鍵は、開発を内製化し、エンジニアがビジネス現場と共創する体制づくり



関連するSDGs目標



トップの旗振りのもと、全社を挙げてデジタル化に取り組んでいるSMFL。見据えているのは「デジタルイノベーション」だ。デジタル先進企業として、社会にイノベーションを起こそうというDX構想である。構想の核となるプロジェクトチーム「イノベーションPT」は、どのような役割を果たしているのか。前回に続き、SMFLのデジタル戦略を主導するリーダーたちが語る。

ユーザー目線で課題を見出し、デジタルシフトを促進

2020年4月、SMFLは経営理念や経営方針を再定義し、新たな理念体系として「SMFL Way」を制定した。社内には、デジタルの開発部門と、営業・事務・本社部門の社員とが協働するプロジェクトチーム「イノベーションPT」が発足。徹底したユーザー目線で、社内業務の効率化、営業支援、デジタルのビジネス化に取り組む。

イノベーションPTへの参加者数は、延べ681人(2021年3月末)。取り組みを始めている個別プロジェクトは30以上を数え、すでにいくつもの実績が生まれている。例をいくつか紹介してみよう。

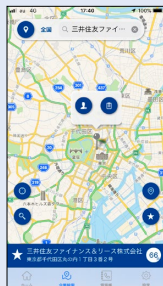
AIを駆使したFAX自動仕分けシステム 「ファックス フロンティア」

AI(人工知能)の画像認識を用い、FAXの自動仕分けを可能にした社内向けシステム「ファックス フロンティア」。月間2万件もの処理をこなし、精度は99%。毎日数時間かかっていた不備検知の時間が、最短10分に短縮された。



スマートフォン用営業支援アプリ「Gaia」

2019年4月から運用を開始した「Gaia」は、一般リース物件を扱う営業担当者向けの営業支援アプリ。顧客情報やリース物件の仕様など、営業活動に必要なデータをスマートフォンから閲覧できる。重くてかさばる分厚いファイルを持ち歩く必要がなくなった。使用感や改善要望をフィードバックして、こまめに機能を強化。すでに約20回のアップデートを重ねている。



イノベーションPTのリーダーを務める川名洋平は語る。「プロジェクトの多くは、新しいこと、前例のないことへの挑戦です。ベンチマークにできるものがないだけに、抛り所にできるのは現場の声しかありません。丁寧に現場の声を聴き、課題を明確にして、解決を図ること。それこそが指標であり、SMFL Wayで掲げるFive Valuesの1つ『Customer First』にもつながります」

意思決定を外に委ねない。 ビジネス現場と共創し、開発を内製化

日本では現在、ITエンジニアの大半がシステム開発会社に所属している実態がある。一般的に、企業が新たにオリジナルのシステムを構築しようとするれば、システム開発会社に外注するケースが多い。自社負担を減らす合理的な方法である半面、仕



デジタル開発室 室長兼
システム企画部 部付部長
藤原 雄



企画部クオリティ室 室長兼 企画部
部付部長 兼 イノベーションPT
リーダー 川名 洋平

様に関する意思決定を外部企業に委ねることにもなりかねない。その結果、システムがいつしかブラックボックス化していったり、タイムリーなカスタマイズが難しくなったりすることもある。

対するに、SMFLのデジタル開発部隊を率いる藤原雄が重視しているのは、「事業部と開発の共創」だ。「テクノロジーを大切にするならば、開発は内製化すべき」と力説する。

改めて考えてみよう。「解決したい課題」に直面しているのは、誰か。

「開発部隊ではないですよ。それは、現場です。ソリューションのヒントは、現場の声にこそある。開発段階から十分に現場からヒヤリングすることで、かゆいところに手が届くシステムを提供できるようになるのです」(藤原)

イノベーションPTの個別プロジェクトには、システムの仕様を決める開発担当、業務を知る担当者、システムを利用するユーザー(その声を代弁する営業担当)の3者が参加する。品質に妥協せず、どこからの声も漏らさず聴くためだ。

「開発部隊が奮闘するだけでは、デジタルシフトは起こりません。現場も巻き込んで、内製化したチームで担当するからこそ、ビジネス現場の課題にきめ細かく対応するソリューションを探り当てられ、実装できるのです」(藤原)

アジャイル型開発を推進

開発の内製化。そのシステム開発スタイルも、従来のそれとは異なる。「現場の優先度に応じて機敏かつ柔軟に取り入れる『アジャイル型開発』を推し進めています」(藤原)

イノベーションPTの指針として掲げた「大きく考え、小さく素早く始める」——その姿勢の現れが、アジャイル型開発の推進である。

従来のシステム開発では、多くの場合、企画・設計・開発・運用と、工程ごとの役割が明確に分かれ、段階を踏んで進めるウォーターフォール型の手法が用いられてきた。一方、SMFLでは、即応性をもってシステムを構築できるアジャイル型の開発手法を選択している(次頁図参照)。

「それぞれの手法の違いは、絵画やイラストを描き上げるイ

メージで考えると分かりやすいでしょう。ウォーターフォール型は、各工程にかかる工数を見積もりやすいので、開発計画も立てやすい。半面、ユーザーは完成するまで全貌が分からず、仕様を柔軟に変更しにくいデメリットがあります」(川名)

一方、アジャイル型の開発は、搭載する機能の優先順位付けを社内で行うのではなく、顧客の声を何度も聞きながら、機能を徐々に増やしていく。

「7割程度完成したら、徐々に現場で使ってみます。そこで得たフィードバックをもとに追加の開発を行っていくので、『システ

ムを作ってはみたが全く使われない』という悲しい事態にはなりません。一般に、プロジェクトの多くは陽の目をみなかったり、スケールしなかったりと、成功率は高くありません。しかしわれわれの進め方は、リスクを最小化しながら改善を重ねられるため、そびえるゴールに段階的に近づくことができます」(川名)

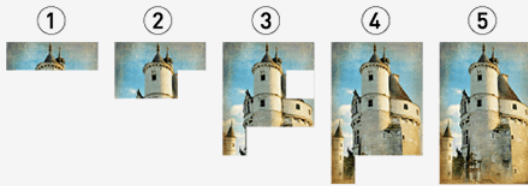
SMFLのDX戦略は始まったばかり。道は平坦ではないが、確実に推進力を増しながら、デジタルイノベーションという未来を目指して歩み続けている。

(内容、肩書は2021年5月時点)

仕様変更も柔軟に。デジタルプロジェクトの進め方

ウォーターフォールプロジェクトの進め方

- ▶ 作業の順序を決め、進捗を管理
- ▶ KPIは、予算と期日達成

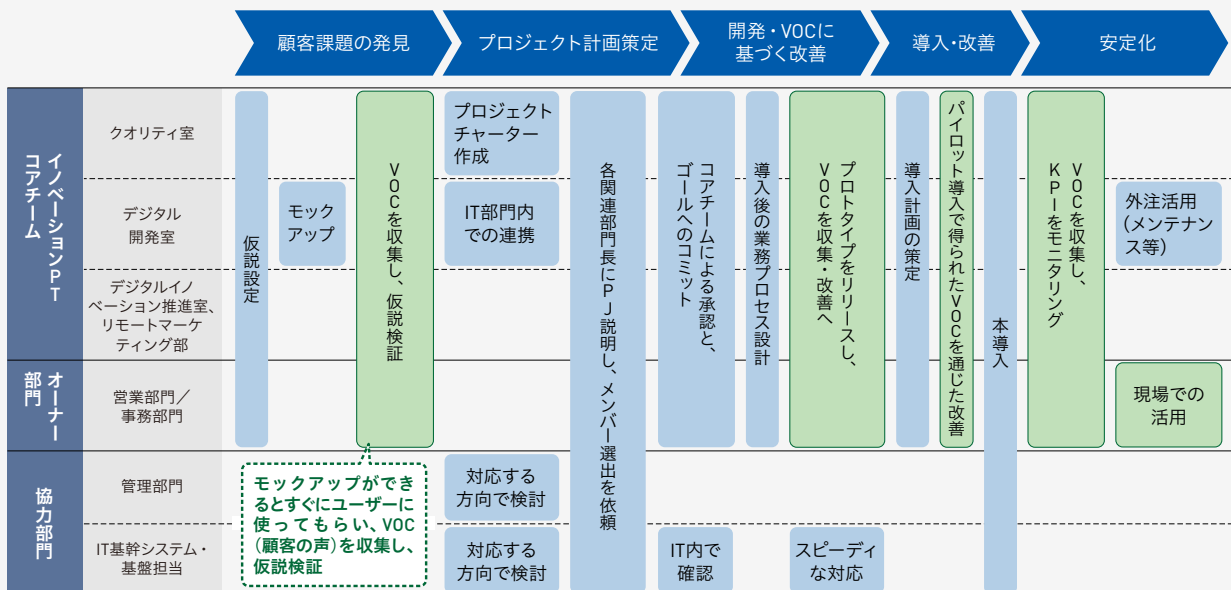


デジタルプロジェクトの進め方

- ▶ 70%完成の段階で導入(2)
- ▶ 改善を続けて5を目指す
- ▶ KPIは、顧客満足度



事業部、管理部門を巻き込んだDXチームを運営



内製化チーム(Change Agent: 変革の触媒役)が、現場(オーナー部門)とともにVOC(顧客の声)をもとに解決すべき課題を特定し、ソリューション案を策定・開発・改善

モノの潜在力を引き出す

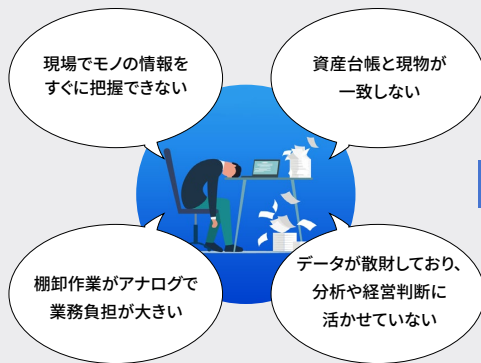


assetforceで変わる ビジネスの資産管理

assetforce(アセットフォース)は、三井住友ファイナンス&リースグループから生まれた、資産管理クラウドサービスです。IoTとAIの力でモノの潜在力を引き出し、ビジネスの生産性向上に貢献します。モバイルからいつでも資産情報にアクセスし、作業負担を減らして業務効率をアップ。資産の活用状況をデータで見える化し、あらゆるフェーズで資産管理をサポート。ビジネスの成長を後押しします。



こんなお困りごと、ありませんか？



悩みを解決し、ビジネスを活性化



コストダウンに貢献

棚卸しや入出庫業務にかかる作業時間や作業工数を削減出来ます。



業務の高度化に貢献

蓄積したデータを元に改善を行い稼働率や生産性を改善します。



新たな付加価値創出

不要となった資産を売却したり、シェアリングなどに活用できます。
※現在開発中の機能

ユースケースのご紹介 多彩なシーンで活用できます！

CASE-1

卸売業の場合

棚卸作業の工数

90%削減

バーコードのスクリーンで棚卸しが完了し、台帳作成や作業負担を大幅にカット！



CASE-2

金融業の場合

棚卸作業の精度

95%向上

棚卸報告がシステム上で完結。メール・Excelによる誤報告がなくなり、余計な不明機調査の負担を軽減！



CASE-3

金融業の場合

入出庫作業の工数

35%削減

申込～出荷、返却～在庫保管のプロセスの標準化を実現でき、ピッキングミスなどを防止！



CASE-4

レンタル業の場合

在庫状況のデータ精度

60%向上

現場でのメンテナンス実施状況をリアルタイムに反映。データ精度が大幅に改善し、営業機会ロスを削減！



※記載の効果は導入実績を参考に算出しております。

2021年5月31日



[東京本社] 〒100-8287 東京都千代田区丸の内1-3-2 TEL: 03-5219-6400 (代表)
[大阪本社] 〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場3-10-19 TEL: 06-6282-2828 (代表)

www.smfl.co.jp

SMFL Timesではこのほかにエピソードを掲載しています



お問い合わせ | DX推進部 DX@smfl.co.jp