金融サービスにおける効果的なリスク管理のためのデジタルインフラ

意思決定マネジメント・テクノロジーは、どのようにしてビジネスレジリエンス（強靭性）とアジリティー（敏捷性）をもたらすか？

世界の消費者の50%以上が、金融取引にモバイルを積極的に利用している。*1

不正行為による損失、ITコスト、信用リスクの増加は、銀行業務全体のコストを増加させている。*1

経済の縮小と不確実性が予測される中 *1, 個人も組織も皆同様に、低コストで適応性を向上させるソリューションを模索している。金融機関（FIs）の課題は、信用、規制、サイバーセキュリティ、気候など急速に進化するリスクに適応しながら、この需要に応えることである。金融機関がデジタルインフラ、自動化、AIへの投資を増やしているのも当然の成り行きであり、別に不思議な事ではない。*2

しかし、AIや広範な意思決定の運用化は、デジタルトランスフォーメーション過程において見過ごされがちである。このホワイトペーパーでは、意思決定マネジメントを「モダナイゼーション戦略」の一部とすべき理由と、さまざまな金融機関が意思決定マネジメント・テクノロジーを活用してリスクを軽減し、利益を増大させ、より良い顧客体験を提供している方法について探るものである。

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

2026年までに、グローバル企業の75%が意思決定インテリジェンスを実践することになる。*4

Decision Intelligence（DI）：「次のデータの進化」

ガートナー社によれば、Decision Intelligence（DI）*4 は、「意思決定がどのように行われ、その結果がどのように評価、管理され、フィードバック *3によって改善されるかを明確に理解し、設計することによって、意思決定を前進させる」ことを目的とした学問分野として登場した。
ガートナー社は、2026年までにグローバル企業の75%がDIを適用すると予測している。*4
ビジネスインテリジェンス（BI）がデータから洞察を引き出すことに重点を置いているのに対し、DIはさらに一歩進んで、洞察を行動に移すことに重点を置いている。

短期的、長期的なものであれ、あらゆる意思決定がDIの恩恵を受けうるが、DIが適用される意思決定の種類によって、必要とされるデータ、テクノロジー、インフラは異なる。では、金融機関はどのように優先順位をつけて投資を行うべきなのだろうか。組織は業務上の意思決定、つまり組織の活動を管理し、緊急かつ短期的な問題に取り組むことに焦点を当てた日々の意思決定から始めるべきだと考えている。申請手続きなどのサービスにおいては、こうした意思決定は、申込者の不正や信用リスクなどのリスクに関連することが多い。

業務上の意思決定は、反復可能であり、大量かつ頻繁に発生するため、モデリング、自動化、最適化をめざす「意思決定マネジメント」の最適な対象となる。判断し、行動する意思決定の改善は、即座に収益に大きな影響を与えることになる。新しい分野のDIである「意思決定のインテリジェント化」を理解するためには、生成AIなどを活用し「意思決定マネジメント」のさらなる実践を行いながら、高度な分析と予測、柔軟な意思決定、新しい知見を発見することである。

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

Decision Management Service (DMS)を活用した業務上の意思決定マネジメントの利点：

・組織全体を介した一貫性のある意思決定の自動化

・組織の業務部門で意思決定ロジックを管理

・更新に必要なITメンテナンスのコスト＆時間の縮減

・全体的な意思決定の質の向上

意思決定マネジメント：DIは業務上の行動する意思決定

従来、ソフトウェア開発はプロセスの自動化に重点を置いてきた。 その結果、意思決定はプロセスステップにハードコードされる傾向となった。そのため、意思決定ロジックは組織内の様々なシステムに散在し、重複していることが多い。多くの場合、このようなロジックは、意思決定の背後にある戦略を担当するビジネス・アナリストや業務エキスパートにはアクセスできず、そのため、これらの意思決定を維持する責任はIT部門にありました。意思決定ロジックの更新はソフトウェア開発ライフサイクルを経なければならないため、市場の変化に対応するのはもちろん、さまざまな意思決定戦略を試すのにも時間を要しました。全体として、自動化された意思決定のマネジメントは面倒で、時間がかかり、コストがかかるものとなっていました。

意思決定マネジメント（DM）は、こうした課題に立ち向かうために生まれた学問分野である。 DMでは、プロセス内にある意思決定は、独立した資産（アセット）として扱われ、意思決定マネジメント・テクノロジーによって意思決定ロジックをライフサイクル毎に分離し管理することができるようになる。意思決定マネジメントシステム（DMSｓ）またはプラッフォームは、ビジネス・アナリストと業務エキスパートが意思決定を定義し、意思決定サービスとして意思決定ロジックを配備（デプロイ）できる環境を提供できるようになりました。一度デプロイされると、そのサービスはアプリケーション、システム、データベース、その他のサービスから呼び出すことができようになりました。 さらに、多くのDMSは、意思決定の結果を測定するためのモニタリング機能を備えているので、これらの洞察は、意思決定をさらに洗練させ、継続的に改善するために使用できるようになりました。

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

DMSの利点に加え、SMARTS™は以下のことを実現：

・すべての関係者が、理解できる方法で意思決定をマネジメントできる

・意思決定に、AI（機械学習と深層学習モデル）を活用できる

・「複数の意思決定」戦略をすぐにテストできる

SMARTS™の データを活用したDecision Manager による意思決定マネジメント

Sparkling Logic社のSMARTS™ はCloudネイティブで、しかもエンタープライズ・レベルのDMSで,ビジネスユーザーが 独自のデータを活用して、明示的なルールかまたはAI主導かを問わず、意思決定のモデル化、設計、テスト、配備、モニタリング、実験、更新を容易に行える。SMARTS™は、独自のテクノロジーと　ベンダーの最適なテクノロジーを組み合わせ、ルール編集、AIとModelOps、意思決定アナリティクス、ライフサイクル管理をローコード/ノーコードで完全に、しかも透明性のある方法でサポートできる。さらに、その最新技術アーキテクチャは高い可用性とパフォーマンスを維持しながら拡張性を担保できる。

他のDMSとは異なり、 SMARTS™はデータおよび意思決定分析の文脈・状況において、意思決定の開発、運用保守、最適化を可能にする。ユーザーは回帰/退行テスト、大規模データセットでのシミュレーション、チャンピオン／チャレンジャー実験を作成し、実行することができる。事前に定義されたQAフラグ、KPI、その他のメトリクスはカスタマイズ可能なダッシュボードで確認できる。この継続的なフィードバックにより、意思決定のライフサイクル全体を通じて一貫性と品質を保証できる。

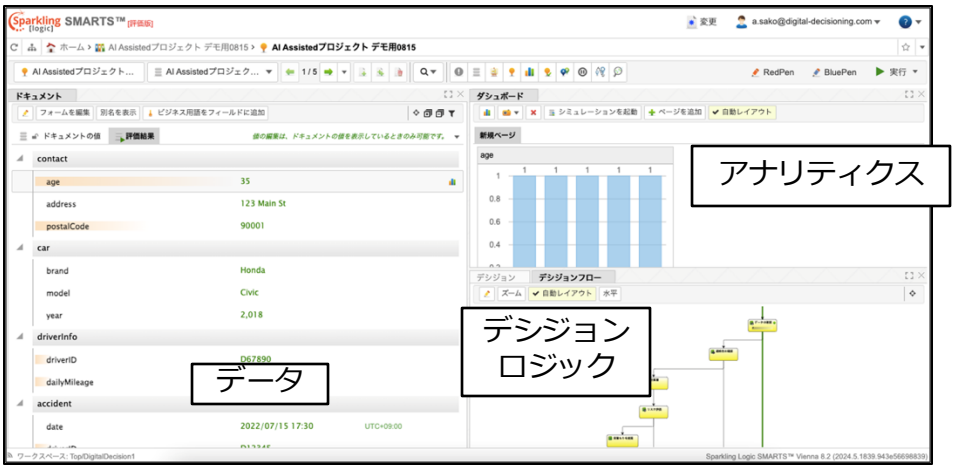

図 1. SMARTS™ ユーザインターフェース

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

自然言語を使ったAIアシスタントと対話を行い、ユーザーは以下のことが実現できる：

・データ、デシジョンフロー、ビジネスルールなどのプロジェクト資産（アセット）の作成と修正

・生成された意思決定ロジックの結果について、わかりやすい説明文を生成できる

・製品に関する質問を行い、SMARTS™ ドキュメントから関連情報の要約やリンク情報を受け取る

・SMARTS™AI アシスタントの基礎トレーニング（説明、デモ）について、

►下記内容の研修を実施しています：

-AIアシスタント機能について：説明、デモ-

-エクササイズ：

銀行ATM手数料決定プロジェクト

-参考準備資料（導入事例）

-QAセッション

詳しくは、info@digital-decisioning.comにお問い合わせください

生成AIによる意思決定マネジメント

生成AI（GenAI)は、金融機関が競争優位性を獲得するために模索しているAIのもう一つの活用方法である。非構造化データ *2 からの生産性向上と新たな洞察が期待されることは、さらにエキサイティングなことである。しかし、GenAIの可能性を実現するには、経営陣のコミットメント、長期計画、多額の投資が必要となる。金融機関が今すぐGenAIを活用できる一つの方法は、既存のテクノロジープロバイダーが開発したGenAIベースのツールを活用することも策である。

SMARTS™専用の生成AI機能の「AIアシスタント」は、意思決定マネジメントのライフ サイクルを通じて、ガイド付きのオンデマンドサポートを提供します。AIアシスタントは、様々な意思決定マネジメント・タスクについて事前に訓練された生成AIの大規模言語モデル（LLM）を活用している。

AIアシスタントの機能は、私たちが意思決定マネジメントにおける生成AIの新しいユースケースを見つけるにつれて拡大し進化し続ける。我々の目標は、意思決定マネジメントを簡素化し、ビジネスの敏しょう性を向上させるための最高な技術を開発し統合することにある。

図 2. AI アシスタントと対話しながら、デシジョン・フローを作成

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

「Sparkling Logic社とSMARTS™を通じて、我々は従来の銀行では十分なサービスを受けられない消費者に優れた金融商品と顧客サービスを、革新的でしかも迅速に繰り返し提供できるようになる。

Mark Friedgan
CEO, Ninja Holdings

金融サービスにおける意思決定マネジメントのユースケース:

SMARTSを活用して通常管理される業務上の意思決定には、次のようなものが含まれる。

・One-to-Oneマーケティングとコンテンツ配信

・事前審査

・KYCおよびAML（アンチ・マネ-ロンダリング）

・不正行為の検出

・ローンの組成と引受審査

・顧客および口座管理

・アップセルとクロスセル

・債権回収

・コンプライアンス

・・・・

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

「意思決定マネジメント」を開始するにあたり:

　DMSへの投資だけでは成功は約束されない。ほとんどのITプロジェクトが失敗しているとは言わないまでも、多くのプロジェクトが成功しているとは言えない。
マッキンゼーによると、デジタル・トランスフォーメーションの失敗率は約70%にのぼる。*5
そこで、DMSのメリットを十分に実感していただくためのベストプラクティスをいくつかをご紹介したいと思います。

■ユーザビリティを重視する

意思決定ロジックを管理するビジネスアナリスト（および、業務エキスパート）が、意思決定マネジメント（DM)ツール選定プロセスにおいて参画を考慮しない場合がよくある。これでは、「最高」のDMSに投資しても、誰も使わなかったり、いつまでも外部のコンサルタントに管理を依頼したりすることになりかねない。したがって、ビジネスアナリストを選定プロセスに参加してもらい、適切な研修・トレーニングを受けてもらう必要がある。

■意思決定ロジックのアーキテクチャー確立

DMSは、意思決定ロジックを編集するさまざまな方法を提供するが、すべての方法が簡単で直感的に管理できるわけではない。したがって、最初のデシジョンプロジェクトを開始する前に、意思決定ロジッ クをどのように構造化し、整理すべきかを示すデシジョン・ロジック・アーキテ クチャを開発する必要がある。例えば、国、地域・組織毎にビジネスルールをグループ化するなど。

■MVP（Minimum Viable Product:最小限の製品・サービス)から始める

DMSに投資する前に、少なくとも一つの具体的なユースケースを念頭に置くべきである。最初のプロジェクトでは、そのユースケースを細分化することをお薦めする。例えば、ある特定顧客のニーズを満たす商品について、あるチャネルを通じて信用リスクをスコアリング するなどの最小限のサービスとする。プロジェクトの範囲を絞ることで、プロジェクトを迅速に完了させ、開発プロセスや意思決定ロジック、システム統合の不具合を解消してから規模を拡大することができる。

■実行しながらテストする

意思決定ロジックが完成してからテストするのではなく、開発しながらテストすることを推奨する。そのためには、手持ちのテストケースが必要になる。ユースケースによっては、意思決定のニュアンスをすべて把握するために多くのテストケースが必要になるかもしれない。テストケースは早い段階で、理想的には購入段階で開発し、さまざまなDMSを評価する際に活用できるようすべきである。

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved

***参照のリンク情報：**

1. https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-state-of-retail-banking-profitability-and-growth-in-the-era-of-digital-and-ai

2. https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2024/11/13/the-10-most-important-banking-and-financial-technology-trends-that-will-shape-2025/

3. https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/decision-intelligence

4. https://www.linkedin.com/pulse/gartner-says-ai-ready-decision-intelligence-market-david-pidsley-adpne/

5. https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/successful-transformations

■ Sparkling Logic社について：www.sparklinglogic.com

Sparkling Logic Inc.はシリコンバレーを拠点とする企業で、ローコード、ノーコード環境での日々のビジネスオペレーションや顧客とのやり取りにおける重要な意思決定の自動化、最適化を支援するDecision Management System（DMS)の専門会社です。Sparkling Logicは、ビジネスアナリストや非技術系の専門家がデータを効率的かつ効果的に使用して意思決定ロジックを作成、テスト、展開し、意思決定結果の質を継続的に向上させることを支援します。Sparkling Logicの創業者はビジネスルールと意思決定マネジメント・テクノロジーのパイオニアであり、ビッグデータ、高度な分析、意思決定の自動化に関する30年以上の専門知識を持っています。顧客には、金融サービス、保険、ヘルスケア、小売、公益事業、IoTのグローバルリーダーなどが多く含まれます。

デジタルデシジョンLLCについて
The team , Digital Decisioning

デジタルデシジョンLLCは、20年以上におよぶルールベースのBRMSソリューションの提供で蓄積した経験に加え、データとAIを核とした最新の意思決定マネジメントプラットシステム（**D**ecision **M**anagement **S**ystem)の導入支援を提供しています。「現場の行動する意思決定」の自動化、分析、予測・最適化を実現するDMSのトレーニング・教育、立案、計画、構築を支援し、デジタル時代に相応しいて強じんで,迅速な意思決定サービス実現をサポートしています。

当社は、米国Sparkling Logic社の日本、韓国でのマスタービジネスパートナーです。多様で経験豊富な事業領域の支援をめざすために、開発実績の豊富な事業会社・エキスパートと連携したTeam, Digital Decisioningを組成し、金融サービス、保険、製造、ライフサイエンス、小売、公益事業、IoT等の適用サービスをめざしています。

詳しくは www.digital-decisioning.com をご覧ください。

@The Team , Digital Decisioning, All rights reserved