

自己満足への警戒：金融サービスがデータリテラシーのスピードについていく必要がある理由

Simon Kirby、Qlik、金融サービス担当ディレクター



他の業界と同様、金融サービス業界もデジタル化の波に翻弄されている感がありますが、さまざまな意味で首尾よく発展し、時代に適応しています。その理由は、銀行、保険会社、資産管理企業が、他の業界に比べると、従来からデータのパワーについてより深く理解しているためです。

データは、長い間、金融サービスの中核を担ってきました。事実、他の多くの業界とは異なり、製品やサービスのほとんどが無形で、最終的にはデータに依存しています。たとえば、銀行口座は、いわば、コンピューター化された台帳であり、ATM、クレジットカード、オンライン決済ポータルのどれを使う場合でも、取引のたびに新しいデータポイントが作成されます。

このため、金融サービス業界がデータリテラシー指標で良い数字を示していても何ら驚くことではありません。金融サービスの企業データリテラシーのスコアは、施設管理ビジネスとホスピタリティビジネスに次いで、トップ3にランクインしています。

これを推し進めているのが、データを使用した意思決定を高く評価している業界のリーダーで、回答者の約75%が非常に重要であると回答しています(全業界の平均は61%)。また、このような業界リーダーは、データリテラシーを備えた従業員の価値も理解しており、半数以上(54%)が、このような従業員が会社にとって非常に重要であると考えています。

ではなぜ、金融サービス会社はこれほどまでデータリテラシーを高く評価しているのでしょうか。簡単に言うと、すでに成果が出ているのです。データリテラシーにより顧客に対する膨大なインサイトを得て、より関連性の高いサービスを構築し、提供できるようになるうえ、データリテラシーを高めた会社の企業価値は3~5パーセント高くなっています。

すでに多くの金融サービス会社がデータリテラシーへの投資から成果を得ています。そこで重要になってくるのが、その成果がどのように実現され、この破壊的で競争の激しい市場に対応していくには何が必要かを、この業界の他の企業に加え、金融業界以外の企業が理解することです。

教育、教育、教育

ビジネスレベルのデータリテラシーは、"組織全体にわたってデータを読み、分析し、データに基づいて意思決定を行い、議論し、やり取りする能力"として定義されます。これには、データを促進し、使用可能な形式で実際にデータを提示するためのテクノロジーが必要ですが、従業員のデータリテラシースキルの重要性を過小評価してはいけません。金融サービスでは、トレーニング重視の動きが何度もありました。データリテラシー指標の調査対象となった業界リーダーの88パーセントは、主要従業員のデータスキルによって重要な意思決定が促進されると考えています。また、主要従業員のデータリテラシートレーニングと、重要な意思決定を行う能力を結び付けた業界リーダーは90パーセントにのぼります。

こうした流れを支援するのが、未来に対する投資への取り組みです。3分の2の組織がデータリテラシーを備えた従業員を増やすことを計画しており、採用時に履歴書や職務経歴書のいずれかにデータリテラシーが記載されている場合、87パーセントがそれを重視すると答えています。また、口だけではなく行動でも示しており、たとえば、40パーセントは、データリテラシーを備えた従業員の給与を引き上げると答えています。この割合は、流通業(17パーセント)や重工業(26パーセント)などの業界の数値をはるかに超えています。これは才能ある人材を惹きつけるだけでなく、スキル向上のインセンティブとしても機能します。

独自のトレーニングプログラムを導入している組織も少なくありません。全体的な割合は47パーセントなので、他の業界(全業界で34パーセント)とそれほど差があるとは言えませんが、金融サービスプロバイダーが自社のデータリテラシー向上に向けて、あらゆるオプションを視野に入れて検討していることは明らかです。

データを最大限に活用

そうは言うものの、できることはまだあります。多くの人が他の業界よりも深くかつ迅速にデータのパワーと可能性を理解するために投資していますが、このことが必ずしも情報の使い方を大きく変えているとは限りません。

データリテラシー指標の調査対象となった金融サービス会社のうち、過去5年間でデータの使用方法に大幅な変更を加えた企業はごくわずかです。データツール(ビジュアライゼーション、ビジネスインテリジェンス(BI)、データ処理など)の使用率も、高度なアナリティクスについては、他の業界を多少はリードしているものの(全業界の平均64パーセントに対して73パーセント)、それ以外は大きく変わりません。それでも、人とスキルに投資している金融サービスには、より真剣にデータに向き合う機会があることは明らかです。

こうしたデータアセットから情報を引き出すことで、大きなメリットが生まれます。米国のある銀行は、データビジュアライゼーションを使用して Excel ベースの紙のレポートを排除しました。これらのダッシュボードでスタッフトレーニングを実施することで、ビジネスインテリジェンスチームに頼らずに、従業員が自身の力で情報を見つけ、データに関する質問に答えられるようになり、データチームと BI チームでは年間 36,000 時間の節約が実現し、銀行にとってより重要で、かつ複雑なタスクに集中的に取り組めるようになりました。

また、スペインの銀行で、データツールとデータソースのスタッフトレーニングにより、詐欺担当チームが ATM マシンに取り付けられていたカードスキミングリーダーを発見した例もあります。口座詐欺の事例と ATM の場所を関連付けたことで、この発見に至ったのです。同じアプローチで、顧客カードからの自動引き落としに使用されている 4G モバイルカードリーダーを特定することもできました。このようにデータを使用することで、チームは、銀行が被ってきた現金詐欺やカード詐欺の被害額を大幅に減らすことができたのです。

この 2 つはまったく異なるデータ使用例ですが、どちらも強力なツールとデータリテラシーを組み合わせ、金融サービスプロバイダーに成果をもたらしています。

長期的な関係に自己満足しない

この業界とデータの関係は確かに長期にわたります。しかし、これが自己満足につながるようではいけません。現在、データリテラシーが会社の業績向上に役立つことを理解しているプロバイダーは多数存在しますが、他の業界がこのメリットに気付けば、優秀な人材を惹きつけ、つなぎ留めることはさらに難しくなるでしょう。

スタッフに投資し、データソースを最大限に活用する方法を新しく見つけることが、金融サービス業界にとっては不可欠です。これによりデータリテラシーのリーダーとしての地位が維持されるだけでなく、プロバイダーがこの破壊的な市場で成功し、そして生き残ることが可能になります。