

# BBVA、Red Hat でグローバル・ソリューションの作成を加速



## 概要

スペイン・ビルバオを拠点とする Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) は、25 カ国で 8,200 万を超える顧客にバンキングおよび金融サービスを提供しています。スペイン、アルゼンチン、コロンビア、メキシコ、ペルー、ベネズエラ、ウルグアイ、トルコの市場を対象としています。

BBVA は、成長をサポートし、カスタマーエクスペリエンスを向上させるため、プロセス自動化テクノロジーを刷新する必要がありました。現時点では Red Hat® Process Automation Manager がサポートする新しいプラットフォームをメキシコとスペインにデプロイし、数日かかっていたプロセスの実装を数時間に短縮しています。

**質問:** BBVA にとっての主な市場の課題とは何ですか？

**BBVA デプロイメント & 規制 IT 戦略統括責任者 Juan Calatrava 氏:** 現在の地政学的な緊張の先を見据えると、パンデミック後には経済回復が見込まれ、すでに進行中の多数の動向が加速します。

- ▶ デジタルチャネルを通じてリモートで利用するお客様が増えている
- ▶ 競争の状況を形作る要因として、イノベーション (クラウド・コンピューティング、サイバーセキュリティ、人工知能 (AI)、ビッグデータ) および革新的テクノロジー (ブロックチェーンや量子コンピューティング) が強まっている
- ▶ 世界的に二酸化炭素排出量を削減させる動きから、金融セクターにおいて課題と機会が生じている

**質問:** このような課題はテクノロジーのモダナイゼーション戦略にどのような影響を与えていますか？

**Calatrava 氏:** BBVA は野心的な成長目標を掲げています。テクノロジー能力に関する主な課題は、すべてのチャネルを通じて最高レベルの顧客サービスを維持することで、セキュリティと効率を重視しながら、革新的なクラウドベースのテクノロジーを使用し、Red Hat などの企業と協力しながら、チャンスを活用します。

当行では以下のような目標に向けて取り組んでいます。

- ▶ 高品質のサービスを提供し、お客様がチャネルを利用できるようにして、効果的なセキュリティ機能を提供し、世界規模でサイバー攻撃の件数や巧妙さの緩和を支援します。
- ▶ 16,000 人を超える開発者を新しいグローバルなソフトウェア開発部門に集結させ、当行が業務を展開するすべての地域にデプロイする、セキュリティへの重視を強めた、高品質でスケーラブルなグローバル・ソリューションの作成を加速しています。DevOps および自動化を採用し、多様な方法で人材を管理することで、ソフトウェアの開発方法を変革して生産性と効率性を向上させることを目指しています。

- ▶ バンキング・プラットフォームをハイブリッド・プラットフォーム (プライベートクラウド環境の使用および Red Hat との提携による) パブリッククラウド環境へと進化させ、グローバル性、スケーラビリティ、生産性、コスト最適化のための新しいクラウド・テクノロジーを活用できるようにし、同時に既存プラットフォームを引き続き最適化します。

**質問：**プロセス自動化を検討する切っ掛けになった具体的な問題を教えてください。

**BBVA プロセス自動化クラウド・アーキテクチャ グローバル統括責任者 Antonio Valle 氏：**これまで、ライセンス付きのプロプライエタリー・ソリューションを獲得し、組織内のユーザーの要件に合わせてカスタマイズすることがよくありました。このようなカスタマイズされたソリューションは新しいバージョンへの更新が困難で、他の製品やサードパーティ・ソリューションとの統合ができません。そのため、組織内に孤立したグループが出来上がり、ソリューションを再利用する一切の可能性が締め出されました。

BBVA では、働き方を根本から変革する新しいプラットフォームを実装しています。自動化のおかげで、開発者は数日ではなく数時間でプロセスを作成してデプロイできます。したがって、開発者は日常業務ではなくイノベーションや製品の作成に専念できます。同様に、以前の手作業のやり方よりも強力なプロセス追跡機能を手に入れました。最後に、開発者はプロセスの全体または一部を再利用して、グループが業務を行うどの国でも数分間で実装できます。

**質問：**BBVA はこの取り組みになぜ Red Hat を選んだのですか？

**Valle 氏：**Red Hat Process Automation Manager は次の 3 つの主な目的を満たしています。1) プロセス作成および開発において俊敏性が高いので、お客様に効率的に対応できる。2) プロセスのどの時点でも可視性が得られるので、異常を特定してプロアクティブなサービスや継続的改善を向上できる。3) クライアントが異なるチャンネルでタスクを実行するときでも、プロセス実行において一貫性が確保される。

Red Hat では豊富なオープンソース製品のポートフォリオを提供し、大規模組織での実装経験を持ち、テクノロジーとサービスを組み合わせています。Red Hat のサポートにより、コラボレーションに優れたモデルを使用してコミュニティ内での作業を促進できます。これにより、BBVA チームの各メンバーは機能面での改善を提案し、それを直接開発できます。

**質問：**Red Hat のソリューションは BBVA にどのようなメリットをもたらしましたか？

**Valle 氏：**Red Hat は BBVA での働き方について支援してくれました。プロセス全体を通して、Red Hat チームは当行と密接かつ頻繁に連絡を取り、BBVA および当行のプロジェクトにのあらゆるレベルで熱心に取り組み、パートナーである姿勢を継続して示しました。

Red Hat との取り組みでは、当行は製品の設計および開発、および新機能の優先度付けに積極的に参加しました。コラボレーション、オープンソース・プラットフォームの使用、コンポーネントの再利用によって設計されたプラットフォームを構築しているため、各市場の固有のニーズに対応できます。

**質問：**以前できなかったが今はできるようになったことは何ですか？

**Valle 氏：**グローバルモデルなど、より効率的な運用プロセスを手に入れました。一度構築した製品は複数の地域で何度でもデプロイできるので、異なるコンポーネントを開発者が利用できるようになります。このために私たちは、自動化されたアジャイルプロセスを通じたセルフサービスなどの主なコンセプトを活用し、サードパーティの手を借りなくても済むようにしました。

**Calatrava 氏：**BBVA では、特にテクノロジーの領域においてはデータに基づいた意思決定を志向しています。運用を徹底的に測定しているのはそのためで、私たちの戦略がどのようにデプロイされ、生産性、品質、効率を向上させているかを監視できます。

**質問：**将来的には、BBVA にとってこのタイプのソリューションはどの程度重要ですか？

**Calatrava 氏：**ソフトウェア開発変革の目的の 1 つは、グローバル・ソリューション作成の迅速化です。これは、市場投入時間を短縮し、効率を向上させ、エクスペリエンスを改善するという点で重要です。新たに手に入れたテクノロジーを活用するグローバル・プラットフォームへの進化を目指しています。

**Valle 氏：**BBVA を最もプロセス志向の高い組織にしたいと思っています。近年では、それが組織レベルおよび私たちが構築している技術プラットフォームでの重要な変化につながっています。これはアジリティ、スケーラビリティ、信頼性の面で直接影響を与えます。お客様は即座にサービスを受けられることを望み、価値を付加しないプロセス、チーム、人は見放されます。

**質問：**プロセス全体で Red Hat はどのような役割を果たしていますか？

**Calatrava 氏：**Red Hat をグローバルパートナーとすることには大きなメリットがあります。どの国でも Red Hat に頼ることができ、同じ理念とソリューションが提供されると確信できます。これは私たちにとって重要です。他の方法では、グローバル化の実現はより難しかったでしょう。

**質問：**BBVA における次の大きな課題は何ですか？

**Valle 氏：**デジタルカスタマーは、高品質でパーソナライズされた製品を短納期で手に入れたいと思っています。BBVA では、プロセスおよびビジネス上の意思決定を自動化するクラウド・プラットフォームを実装しており、プロセス作成およびデプロイにおけるアジリティを向上させています。クライアントへの対応を効率的にすることで、パーソナライズされた金融サービスを提供して目標達成をサポートしたいと考えています。迅速であるほど、効果的です。一口に言えば、支店、携帯電話、ATM、インターネット、ソーシャルネットワークなど、あらゆるデバイスで、お客様とのあらゆる接点でユーザーエクスペリエンスを提供したいと考えています。そしてもちろん、このようなすべてのプロセスをセキュリティベースの組み込みアプローチで保護し、保証する必要があります。

## BBVA について

BBVA はグローバルな金融グループで、顧客中心のビジョンを掲げて 1857 年に創立されました。スペイン市場で主導的な地位にあり、メキシコ最大の金融機関で、南米で大手フランチャイズを展開しています。さらに、トルコでは Garanti BBVA の最大の株主で、米国において主要な投資、取引、資本市場の銀行業務を行っています。この新時代ですべての人々に機会を与えることを目的としています。この目的はお客様の実際のニーズに注目したものです。すなわち、最適なソリューションを提供して、容易で便利なエクスペリエンスを通じて、金融に関する最適な決定を下せるよう支援することです。組織として確固とした価値観を基礎としています。それは、お客様を最優先とし、大きく考え、ひとつのチームとして行動することです。責任あるバンキングモデルは、より包括的で持続性のある社会の達成を目指しています。

<https://www.bbva.com/es/>

## Red Hat Innovators in the Open

### Red Hat Innovators in the Open について

イノベーションがオープンソースの核心です。Red Hat のお客様は、オープンソース・テクノロジーを使用して、自社の組織だけでなく業界や市場全体も変化させています。Red Hat Innovators in the Open では、極めて困難なビジネス課題をエンタープライズ向けオープンソース・ソリューションで解決されたお客様の事例を紹介しています。貴社の事例も掲載してみませんか？[詳細はこちら](#)



### 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。

<b>アジア太平洋</b> +65 6490 4200 <a href="mailto:apac@redhat.com">apac@redhat.com</a>	<b>インドネシア</b> 001 803 440 224	<b>マレーシア</b> 1800 812 678	<b>中国</b> 800 810 2100
<b>オーストラリア</b> 1800 733 428	<b>日本</b> 03 4590 7472	<b>ニュージーランド</b> 0800 450 503	<b>香港</b> 800 901 222
<b>インド</b> +91 22 3987 8888	<b>韓国</b> 080 708 0880	<b>シンガポール</b> 800 448 1430	<b>台湾</b> 0800 666 052

f [fb.com/RedHatJapan](https://fb.com/RedHatJapan)  
 t [twitter.com/RedHatJapan](https://twitter.com/RedHatJapan)  
 in [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)