

# 次世代金融サービス戦略モデル —金融ソリューション—

中田 真人

金融業界における市場環境は、多量なトランザクションを効率的に処理する時代から、多様化する市場の情報と個々の顧客ニーズとを結び付ける時代へ、いわゆる「顧客」を中心に知恵により価値を創造していく：「知価を提供」していく時代へと変化していくと考えられる。そして、それを実現可能にする技術はネットワーキングにほかならない。ネットワーク技術は、インターネットを中心にブロードバンドネットワークへと急速に進化してきており、その潮流は金融業界にも大きな変化をもたらそうとしている。ネットワーキングを介して「知価を提供」していくといった、新しいサービス提供モデルを効率的かつ迅速に展開していくことが不可欠になってくる。

当社では、その先駆けとして、顧客コンタクトチャンネルをネットワーク技術で連携させ、戦略的な金融ビジネス展開を実現できるソリューションとして、『21世紀型顧客サービスバンキングソリューションOnDelivery™/FSS\*1)』を99年に発表した。本ソリューションにて、顧客視点でのコンセプトを提示して以降、現場に適用させたシステムを金融機関とともに数多く構築してきている。本稿では、再度市場環境変化と顧客価値を検証の上、今後の新たな金融ビジネスを切り開く、一歩進んだ顧客本位のソリューションモデルに関して紹介していく。

始めに、OnDelivery™/FSSのコンセプトに関し概要を紹介しておく。

OnDelivery™/FSSは、オープンネットワークをベースに、顧客情報管理システム（Customer Relationship Management）と既存業務系システム（勘定系システム等）、異業種サービス等とを統一デリバリチャンネルプラットフォームComStage®\*2)を介して連携させた、顧客コンタクトチャンネル統合型ソリューションである。

本ソリューションでは、今後の金融サービスでの顧客価値を以下の3つと捉え、その価値をどのように効果的かつローコストで提供するかを明示している。

## ●ワンストップサービス

特定のチャンネルから自前のサービスの他に他社のサービスを受けることができる。

## ●マルチチャンネルサービス

どのチャンネルからでも、顧客の希望するサービスをいつでもどこでも受けることができる。

## ●パーソナルサービス

どのチャンネルからでも、顧客特性に対応したコンテンツ、コンサルティングなどのオリジナルサービスを受けることができる。

第一期として、今までは営業店システムを中心としたソリューションを提供してきた。

## OnDelivery™/FSSは新たなステージへ

OnDelivery™/FSSは、今後金融機関にとっての更なる戦略的サービスモデル実現に向けて、第二期のステージに入った。そこでは、金融サービスとe社会との融合を実現させるための、更なるIT（Information Technology、以下ITと呼ぶ）インフラの拡大とそのインフラを活用した新たなサービス事業への展開を支援するソリューションモデルを提供していく。以下に、それらを実現する上でのシステム戦略に関して述べる。

## ●統合ネットワーク型サービスの実現

インターネットが普及したことで、金融サービスは大きな広がりを持つようになってきている。今後の金融機関ネットワークは、図1に示すように一つの金融機関とサービス利用者との繋がりにクローズした環境から、異業種金融機関、地方自治体、民間企業をも含めたe社会ネットワークと融合した統合ネットワーク型金融サービスへと進んでいく。そして、それぞれが連鎖することで、新しい業務やサービスが生まれ、その結果、それを届けるための顧客コンタクトチャンネルも同時に変革していかなければならなくなっている。

このように業務やサービスが多様化していく流れの中で、顧客への対応システムが個々に独立している現状においては、顧客サービスもローコストオペレーションも実現できない。そこでは、顧客情報管理と業務処理管理の統合化と相互連携により、顧客がどのチャンネルを使っても、同じサービスをシームレスに、かつその場で完結

\*1) OnDelivery™/FSSは沖電気工業(株)の商標。 \*2) ComStageは沖電気工業(株)の登録商標。

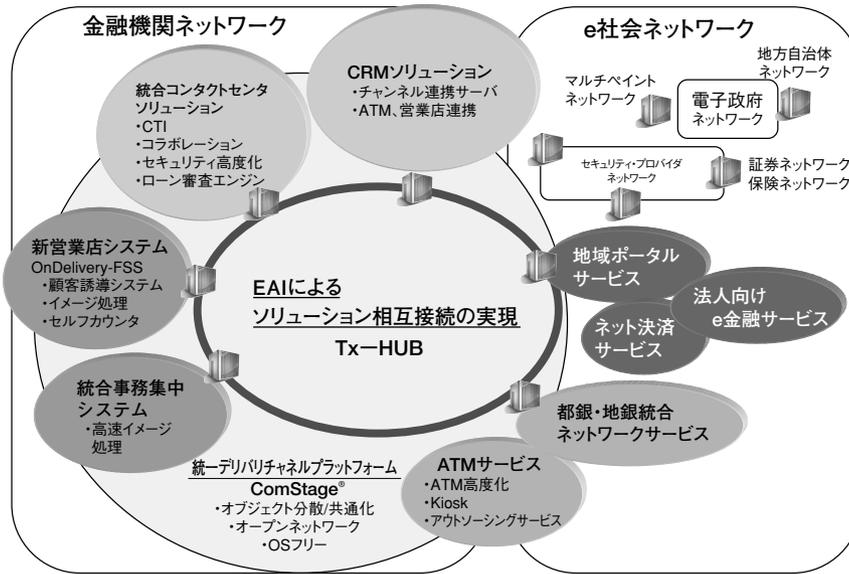


図1 今後の金融機関における統合ネットワーク型サービスモデル

各々の具体的なサービス事例は、この後の個別テーマの記事に詳細を記載しているので、参照頂きたい。

● e社会に向けたネットワークソリューションへと発展

前述の統合ネットワークインフラの構築によって、更なるサービスモデルへと発展していく。ここでは、ブロードバンドIP-VPNの普及と共同利用型ネットワークサービスの高まりを背景に、これまでの業種・業態の区分を超えた新たな金融サービスが提供されていくことになる。同時に、それらのサービス提供形態においては、利用者の利便性と感性に訴えるものでなければならず、映像・音声・情報とを融合させ、制限のないユビキタス環境を

できるシステム環境への変革が求められている。当社では、その課題に応えるために、後述する、統合イメージ処理ソリューション、チャネル連携ソリューション、統合コンタクトセンタソリューションを開発している。それらのソリューションは統一デリバリチャネルプラットフォームComStageを介してオープン環境にて相互連携できる仕組みとしている上、TxHUBソリューション（当社が提供するEAI：Enterprise Application Integrationソリューションモデル）にてe社会ネットワーク環境との相互接続を容易に実現していけるよう、トータルソリューションとしての形で提供している。ここでの環境は、さまざまなシステムを単にネットワーク的に接続させるのではなく、業務やサービスレベルでの統合と連携を実現できるITインフラ構築ソリューションとなっている。e社会ネットワークへの広がりの中では、マルチペイメントネットワークや地方自治体ネットワークは電子政府ネットワーク化の中で機能していき、また、証券ネットワーク、保険ネットワークはセキュリティ・プロバイドネットワークを介して機能していくと考えられる。当社では、こうした金融機関ネットワークとe社会ネットワークとのコンバージェンス（融合）により、以下の新たなサービスを創出していく。

- BtoB地域ポータルサービス
- BtoB法人向けe金融サービス
- BtoCネット決済サービス
- 都銀・地銀統合ネットワークサービス
- 新ATMサービス

現していく必要がある。当社では、今後の新たな金融サービスとして、以下の3つの発展系サービスモデルを考えている。これらのモデルでは、当社が提唱するカスタマコンタクト、ネットワークトランザクション、マルチメディアメッセージングの3つのサービスブリッジとそれらを構成する当社の各種ネットワークソリューションとの融合により前述の要件を実現している。

- 金融統合ネットワークサービスモデル
- ネットビジネスサービスモデル
- ワンストップコミュニティサービスモデル
- ブロードバンドネットワーキング環境構築への取り組み

今後の金融サービスモデルではブロードバンドネットワークの果たす役割が大きいと考えられる。次項に詳説するサービスモデルも、ブロードバンドネットワーク技術により更なる発展を続けていく。当社ではブロードバンドが開く可能性と課題を以下の内容にて具体的に捕らえ、それらを基本要件とした各サービスモデルを支えるネットワークアーキテクチャ、サーバ構築テクノロジー、情報セキュリティ高度化に向けた各技術を同時に確立している。

ブロードバンドが開く可能性

- 感性に訴える映像・音声の融合
- 分散している複数のサービスの融合
- パフォーマンスのボトルネックの解消
- 高度なモバイルコラボレーションサービスの実現

ブロードバンドネットワークにおける課題

- サーバ、端末に多大な処理能力が必要
- 飛躍的に増大する処理要求へのスケーラブルな対応



種を融合したサービス提供に向けて、アグリゲーションサービスプラットフォームを構築して、顧客情報との連携により顧客ニーズに即した各種情報をカスタマイズして提供していくサービスも実現していく。

### ソリューションのラインナップ

各金融機関が抱えている経営課題はさまざまであるが、顧客中心、チャネル中心のシステムへの変革は共通課題であると認識している。ここでは、その観点に基づき、以下の3つの側面で次世代金融サービスモデルの構築に即できるソリューション群の一部を紹介しておく。

#### ●業務レベルでの連携を実現

##### 『TxHUBソリューション』

基幹HOST、他社HOSTおよび他社サーバ等の異なるインタフェースプロトコル変換やビジネスオブジェクト規格間のブリッジ機能により対外接続機器との連携を行なう。トランザクションワークフロー管理も実行し、現行システム資産を最大限に活用しつつ、新サービスを容易に取り込んでいく。

##### 『ComStage®』

分散オブジェクト環境を実現させる、統一デリバリーチャネルプラットフォームである。Web環境をミッションクリティカルな業務でも適用できるように、トランザクション管理、信頼性向上、セキュリティ機能を強化している。このプラットフォームにより、現行の勘定系システムと情報系新サービスとを同一システム上で容易に連携していくことができる。

#### ●顧客中心のデリバリーチャネルを実現

##### 『チャネル連携ソリューション ChannelNavigator™\*3』

全ての顧客コンタクトチャネルをネットワーク技術にて統合・連携させ、顧客へのアクション管理を一元化させる。これにより、多様なサービスとチャネルをリアルタイムに結び付け、顧客がどのチャネルを使っても、シームレスな対応を受けられるような環境を提供していく。

##### 『窓口販売支援ソリューション』

ローカウンタ機能の拡充を実現する。異業種商品窓口販売（投信、保険、401k等）環境の支援機能として、専門家とのリモート相談機能や顧客情報（資産、ライフステージ等）に基づいた商品レコメンデーション機能を提供していく。今後は、各種異業種商品を仲介するアグリゲーションサービスも取り込んでいく。

#### ●業務と事務処理の効率化を実現

##### 『統合イメージ処理ソリューション』

事務リスク管理・事務処理プロセスの簡素化を実現し、更なる事務処理の一線完結を推進していく。そのために

は、イメージワークフロー等を機能的に活用しイメージ情報化された取引内容を元に、事務処理集中センタとの連携をはじめ、事務手続き判断支援や事務リスク管理機能を組み込み、連動した処理形態としていく。更なるペーパーレス化推進に向けてのシステム化へも取組んでおり、顧客から直接、端末に取引内容のエントリを行える事務手続プレエントリシステムも提供していく。

##### 『セルフサービスチャネルソリューション』

ATM、リモートブランチシステム（無人契約相談端末）、多機能決済ターミナル、店頭受付システムにより様々な店舗形態に適応できるチャネルシステムを提供していく。これらのシステムでは、今後セールスマーケティング機能の拡充が進み、事務処理から情報提供・販売までをワンストップでサポートできる顧客中心のシステム変革の代表となっていく。

### あ と が き

金融機関が現状抱えている経営課題は、ローコスト経営を追求しつつ、顧客基盤の維持拡大を最大化していくための施策を講じていくことである。その実現に当たっては、実行のスピードとスモールスタートが要求される。今後は、システムのオープン化や共同運用化が益々進み、複数ベンダのシステムを融合したシステム構築が前提となると考えられる。本項では、当社が考える今後の金融サービスモデルに関する概要について紹介してきた。この後に記載する各テーマでは、上記のシステム構築条件に即応できるようなシステムアーキテクチャと業務別ソリューションについて詳しく紹介していく。

当社では、今まで培ってきたカスタマコンタクトポイント（利用者との直接的接点）システム構築ノウハウとグローバルな最新テクノロジーとを融合させた実践的なモデルの構築を通じて、真に『顧客視点で安心感と満足度を届けられる』リーディングベンダとして、今後とも数多くのソリューションを提供していく所存である。 ◆◆

### 参考文献

- 1) 沖電気研究開発181号 ネットワークソリューション特集号, Vol.66 No.2, 1999年10月
- 2) 沖テクニカルレビュー185号 21世紀のソリューション特集号, Vol.68 No.1, 2001年1月

### ●筆者紹介

中田真人：Makoto Nakada.金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション第一本部 ソリューションコンサルティング部

\*3) ChannelNavigator™は、沖電気工業(株)の商標。