

ユビキタス社会における 金融サービス提供モデルの実現

齋藤 勝彦

近年、金融ビジネスの環境は、情報通信技術（ICT）の革新によって大きく変わろうとしている。とりわけブロードバンドの普及や携帯電話によるインターネット接続が世界最高水準にある日本において、電子マネーに代表される新たな決済サービスは、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」使えるユビキタスなネットワーク社会を牽引する重要な役割を果たしている。

一方、リテール（個人や中小企業事業者向け）金融の市場規模は、顧客ニーズの変化、金融ビジネスの規制緩和により、今後ますます拡大することが予想される。企業、個人は、個別化された金融機関のサービス（決済、運用相談など）を、お客様の望む接点で安心安全に利用できることを求めている。

OKIは、顧客コンタクトチャンネルをネットワーク技術により連携させ、戦略的な金融ビジネス展開できるソリューションとして、『OnDelivery™*1) /FSS』を99年に発表し、さらに全ての営業チャンネルでの金融商品の追加・変更に対応するリテール金融システムを実現するための設計思想（アーキテクチャ）『TxFlow™*1)』を05年に発表、ハードウェア、ソフトウェア、およびサービスウェアをトータルソリューションとして提供してきた。

本稿では、『OnDelivery/FSS』や『TxFlow』に基づくソリューションを発展させ、より柔軟で、金融機関のお客様へより高い満足度を実現する金融ユビキタスサービス（図1）へのOKIの取り組みについて概要を述べる。

多様化する金融サービスを、お客様のさまざまなライフスタイルに合わせた形で提供

- ◆さまざまなデリバリチャンネルを統合し、お客様の都合の良い時、場所で必要なサービスを提供
- ◆お客様の望む金融機関のチャンネルを通して、「個」別化されたサービスを提供
- ◆お客様の望む商品／サービスをユビキタスネットワークを通して安心・安全に提供

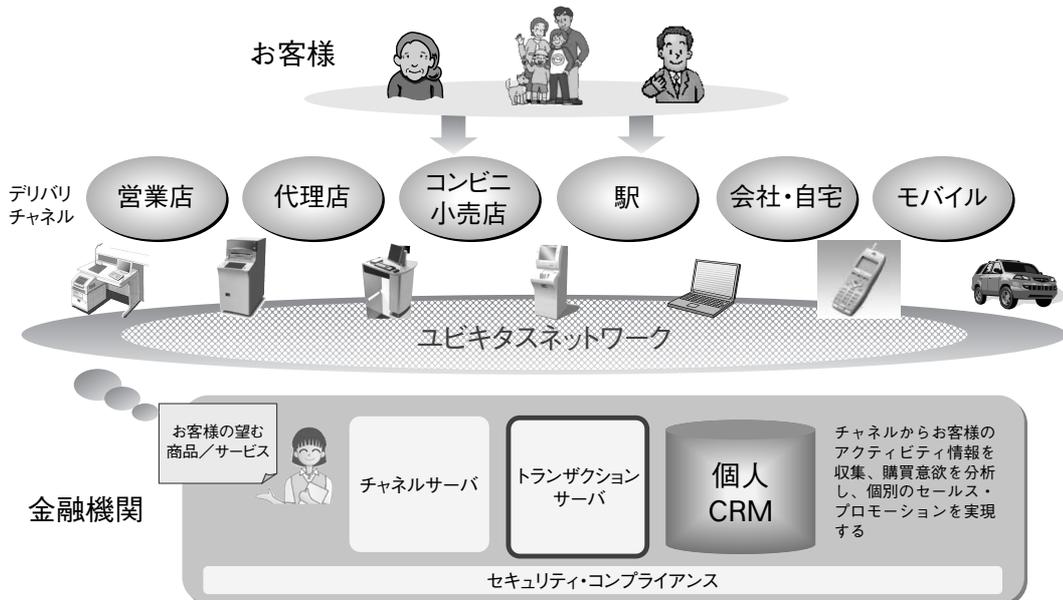


図1 金融機関のユビキタスサービス提供イメージ

*1) OnDelivery, TxFlowは沖電気工業株式会社の商標です。

金融ユビキタスサービスモデルの概要

近年、経済のグローバル化の進展やITのめざましい発達で時間や空間の壁が低くなったことにより、企業行動に大きな変化をもたらすと同時に企業競争激化に拍車をかけている。

こうした変化は、金融機関のビジネスモデルにも非常に大きな影響を及ぼしている。金融機関は、大企業向けの融資などのビジネスだけで、高い収益をあげることが難しくなってきた。銀行窓口での保険、証券販売を始めとする金融機関の個人を対象とした金融ビジネス（リテール金融）を強化し、今後も金融商品、サービスの種類や販売機会を多様化していくと考える。

従来、個人向けの貸し出しに代表されるリテール金融業務は、手間のかかる割に利益があがらないものと認識されていた。個人取引は、法人取引に比べて顧客数が多く、提供する商品の取り扱いができる行員を多くの店舗に配備しなければならなかったからである。

さらに、多数の顧客データを蓄積し、それを分析モデルに基づき統計的な分析を試みてきたが、今後の個人取引では、来店顧客のニーズに対応する「受動的な営業」から、顧客取引データを年齢・性別などのセグメント別分析や顧客行動を基にイベントベースに分析することで、そこに潜在している顧客のニーズを読み取り、引き出せる「能動的な営業」ができる仕組みが望まれている。

OKIは、金融機関のお客様の接点であるチャンネル、そのチャンネルを安全に確実に機能させるためのネットワークトランザクションとそれを支えるシステムプラットフォームやネットワーク等のインフラストラクチャとを融合した金融機関向けソリューションを提供している。時間と空間を超えて、さまざまなインタフェースでお客様が望む金融サービスを安心して受けられるユビキタス社会での金融ソリューションを提供していくために、OKIは『OnDelivery/FSS』で提唱した3つのサービスモデルを進展させる。

(1) ワンストップコミュニティサービスモデル

これまでに、銀行、証券、保険の商品を取り扱うチャンネルだけでなく、行政、流通のサービスを提供するチャンネルをひとつの場所に集め、顧客ニーズをワンストップで対応するサービスモデルを提唱してきた。ユビキタス社会において、このモデルを進展させ、コールセンターから営業店、インターネットバンキングから営業店カウンタ、携帯電話からATMなど複数のチャンネルを移動しても個別化されたサービスを継続して提供できるものにする。

本モデルは、顧客特性に応じたプライシング、コンテンツ、コンサルティング、コンシェルジュによる顧客誘導など、顧客ごとに最適なサービスをタイムリーに提供することを可能にし、各チャンネルと個人CRMがネットワークを介して連携/協調し、顧客サービス向上と顧客の囲い込みを実現する。

(2) 金融統合ネットワークサービスモデル

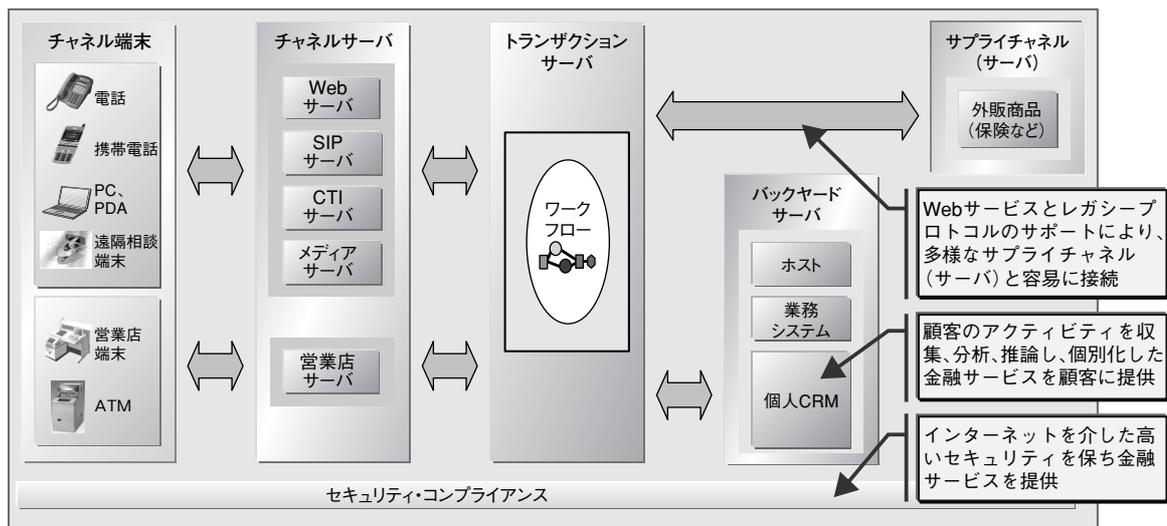
金融機関の提携や系列化などに対応すべく、各種業務システムをトランザクションサーバで接続し、ネットワーク上に展開するサービスを有機的に連携するモデルを提唱した。次世代ネットワーク構想の実現やセキュリティ技術の向上から、BtoB、BtoCなどにおいて、新しいサービスへの金融機関の業務要件や銀行のお客様の要望に柔軟に対応できるサービスモデルに発展させる。業務システム連携は、企業内に閉じず、企業グループ内や異業種間で、業務の構成上必要とするサービスを対象とする。音声、映像、データによるコミュニケーションに、移動の要素を加えたクアドロ・プレーの環境下で、企業・個人が共通して利用するためのサービスをローコストで実現可能とする。

(3) ネットビジネスサービスモデル

ブロードバンドネットワーク環境の整備に伴い、VoIPサービスに代表されるブロードバンドネットワークのメリットを生かし、顧客満足度の高い金融サービスモデルを提唱してきた。さらに、前述のワンストップコミュニティサービスや金融統合ネットワークサービスの利用が進むにつれ、インターネットの活用が加速し、いつでもどこでも誰にでも個別化された顧客満足度の高い金融サービスが提供できるようになった。また、携帯電話や定期券などへの非接触ICカードの搭載により、電子マネーサービスの拡大に拍車がかかり、小額決済の電子化が消費者の生活の中に金融サービスのひとつとして浸透してきている。携帯電話、PC、情報家電など新しいお客様の生活に密着したチャンネルへ対象が拡大し、金融サービスが提供されるモデルと考える。ネット決済、ネットセキュリティを実現して、顧客利便性の向上とローコストサービスの提供を可能とする。

代表的なソリューション

個別化された金融サービスをいつでも使いたいときに利用できる金融ユビキタスサービスは、以下に挙げる代表的なソリューションにより実現する。設計思想である



- チャンネルサーバ**
 チャンネル端末の要求により、デリバリーチャンネルでのオペレーションフローを実行する。
- トランザクションサーバ**
 リテールチャンネル全体を束ね、ビジネスフローの制御を司ると共に、デリバリーチャンネルサーバとバックヤードサーバおよびサブライチャンネルサーバを接続する。
- バックヤードサーバ**
 既存の勘定系ホスト等の勘定処理や事務集中をはじめとする後方事務処理を行います。また、顧客や商品情報などのデータベース群も含む。

図2 金融ユビキタスサービスを実現するシステムモデル

『TxFlow』のシステムモデル（図2）にて、各ソリューションの位置付けを示す。

(1) 顧客へ個別にサービスの提供

個客サービスをタイムリーに提供するためには、顧客アクティビティを収集、分析、情報提供して商品販売をすることが重要になる。本ソリューションは、全ての顧客コンタクトチャンネルを統合・連携し、多様な金融サービスとチャンネルをリアルタイムに結びつけ、チャンネルを移動しても、“個客”へ一元化した対応を提供する。OKIは、顧客コンタクトチャンネル連携ソリューションとしてChannelNavigator^{®*2)}を提供している。一例としては、お客様と金融機関との最大の接点となっているATMのさらなる活用として、ChannelNavigatorの豊富な機能の中から、ATMをコミュニケーションツール化する機能を使い、ATMでマーケティング機能を活かした情報提供を実現した。

(2) 業務システム間でサービス連携

現在、資金移動、振込、口座引き落としなどの取引がインターネットバンキングで実現され、銀行・信託・証券・保険・クレジットなどの業態間で融合した新たな金融商品の出現や代理店での金融商品販売が行われてきて

いる。このような環境下では、サービス提供の信頼性確保に加え、異業種・他企業のシステムとの連携や既存システムのデータ資産を有効活用すること、ビジネスフローの変化に柔軟に対応し、シームレスなシステム作りが不可欠になると考える。

本ソリューションをOKIは、トランザクションサーバTxServer^{™*3)}により実現している。具体的には、TxServerはビジネスフロー制御機能とシステム連携機能を有する。ビジネスフロー制御機能は、さまざまなチャンネルの機能をコンポーネントとしてビジネスプロセスに合わせてワークフローで結合し、ワークフロー定義やコンポーネントを変更するだけで商品・販売プロセス・チャンネルの追加変更に対応できる。また、システム連携機能は、ホスト接続に代表される専用プロトコルの收容だけではなく、SOAP、HTTPなどの業界標準の通信プロトコルをサポートし、業務処理をWebサービスとして連携することやSIP制御機能でWebと電話を連携させ情報通信融合したシステムの構築を可能とする。

(3) インターネットを介した高セキュリティな金融サービスの提供

OKIでは、インターネットを介した金融サービスの分野において、携帯電話、PCなど端末を利用した電子商取引

*2)ChannelNavigatorは沖電気工業株式会社の登録商標です。 *3)TxServer, eクレは沖電気工業株式会社の商標です。

における銀行決済サービス、「3Dセキュア」準拠の本人認証サービスに対応したオンラインクレジット決済を実現するEC事業者向けのeクレ^{TM*3)}決済サービス、電子マネーチャージサービス、金融機関における営業店窓口の混雑照会・窓口予約サービスをASPサービスなどにより提供している。

一方、このような金融サービスを実現するためのネットワーク・インフラストラクチャの整備においては、他金融機関のASP利用、営業店でのWebアクセス、顧客のPCや携帯電話からのインターネットアクセス等、外部接続を無視できなくなりつつある。OKIではこのようなネットワーク・セキュリティの要件に対し、自行金融機関内ネットワークを単一のセキュリティレベルではなくシステムの性質によってゾーンに分割し、ゾーンごとにセキュリティポリシーを定めることによりパフォーマンスの良いセキュリティ対策を実現しながら高セキュリティネットワーク構築を実現している。

今後、金融機関のネットワークは、通信品質やセキュリティ面で注目される次世代ネットワーク（NGN）を使

用して、音声・映像・データによる金融サービスを企業間、顧客と金融機関の間で提供することと考える。OKIの今後のソリューションは、NGNの機能に加えて、有線・無線の区別なくシームレスに、エンド・トゥ・エンドでのセキュリティの確保を可能にする。

あ と が き

金融ユビキタスサービスについて、リテール金融重視のサービスモデルと捉え、OKIの取り組みを述べた。

今後、OKIは、携帯電話、PCなどのインターネットチャネルを活用することで、ネットとリアルチャネルを融合し、金融機関の収益向上に貢献する斬新なソリューションを店舗・業務コンサルティングからシステム構築、運用、保守、最適化、ASPやアウトソーシングまで順次提供していく。 ◆◆

参考文献

- 1) 中田真人：次世代金融サービス戦略モデル -金融ソリューション-, 沖テクニカルレビュー191号, Vol.69 No.3, pp.6-9, 2002年7月
- 2) 鈴木一義, 広重克典：次世代金融ネットワークソリューション, 沖テクニカルレビュー198号, Vol.71 No.2, pp.10-13, 2004年4月

筆者紹介

齋藤勝彦：Katsuhiko Saito. 金融ソリューションカンパニー 金融システム本部

TiPo 【基本用語解説】

OnDeliveryTM/FSS

OKIが体系化した、経営効率化と顧客の視点に立ったサービスデリバリーを実現する21世紀型顧客サービスバンキングソリューション体系。

TxFLOWTM

OKIが長年培ってきた金融機関向けシステム構築のノウハウを活かし、リテール金融において環境の変化に対する柔軟性・拡張性の高いシステムを実現するリテールチャネルアーキテクチャ。

3Dセキュア

Visaが開発した、3つのドメイン（領域）モデルで利用者（カード所有者）を認証するスキーム。

eクレTM決済サービス

ネット上でビジネスを行う店舗事業者がシステム構築を行うことなく、または決済呼び出し機能を組み込むわずかな作業によって、低コストでスピーディにクレジット決済を導入できる「オンラインクレジットカード決済サービス」。

ASP

アプリケーションサービスプロバイダの略。業務用のアプリケーションソフトをインターネットを利用して、顧客にレンタルする事業者あるいはサービス。