

ネットワーク利用型 共同事務集中センターシステム

平井 孝明 中津 正太郎

金融機関のIT環境変化

近年の経済状況悪化に伴い、金融機関のIT投資抑制はまだ数年は続くと言われており、限られたIT予算の中で、収益改善に結びつく投資が実施される。

こうした中で、金融機関ではITシステムの共同化検討が加速している。ここ数年で、基幹系システムのホスト更改タイミングに合わせて、共同ホストへの移行が進んでおり、運用保守を外部委託することでランニングコストを削減し、金融商品販売強化のための投資へ重点を置くことが可能となった。

この共同ホストへの移行は、加盟金融機関の大規模な共同センターネットワーク環境構築により実現している(図1)。

本稿では、金融機関における更なるITシステムの共同化として、ネットワーク利用型の共同事務集中センターシステムについて、OKIの取り組みを紹介する。

現状の事務集中センターシステムの課題

金融機関の事務集中センターシステムは、営業店事務の効率化を目的として、手形や税公金、口座振替登録処理などの現物の集中処理のほかに、大量に発生する振込などのリアルタイム性の高い集中処理を行ってきた。これらのシステムは、導入時一定の投資対効果をもたらし、金融機関の経費削減に寄与してきた。

しかし、近年の更なる経費節減と事務効率化の観点から、事務集中センターの全体最適化に向けた見直しが必要となってきた。

以下に主な課題を3点述べる。

(1) システム老朽化と更改の課題

これまで事務集中センターシステムは、それぞれの業務要件に従い、最適化を行うことで完成された業務処理システムを構築してきた。

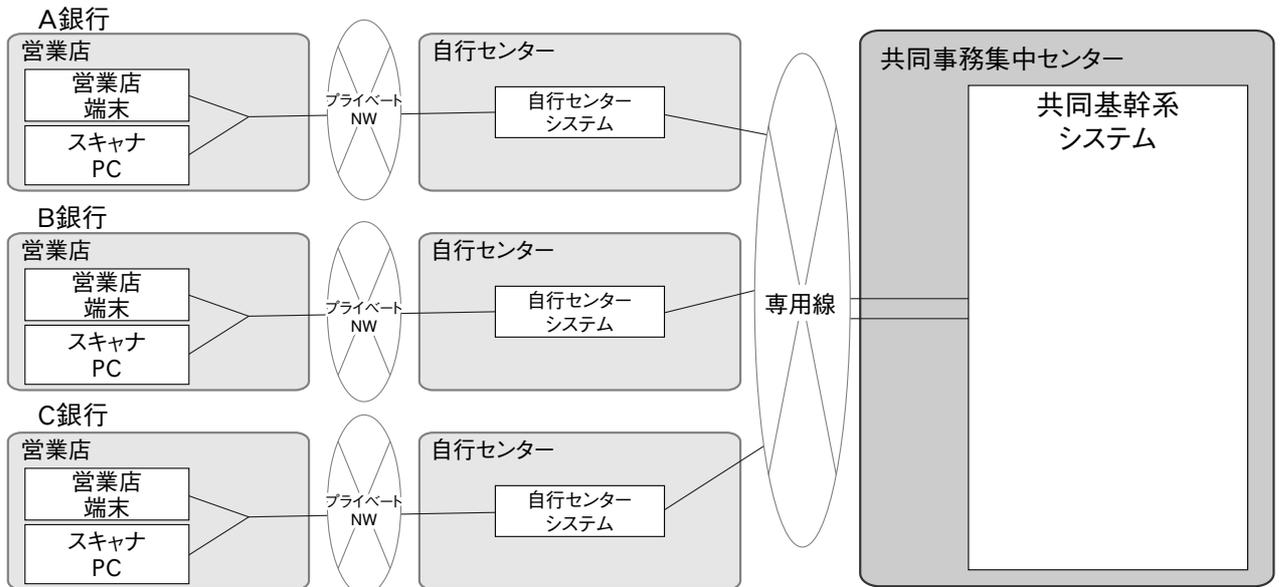


図1 共同センターネットワーク図

しかし、これらシステムの老朽化に伴う更改については、既に効率化が進んでいるため、更なる効率化を実現することが難しく、低コストでのシステム更改や導入後の保守・運用コストの一層の低減が課題である。

(2) 個別システム乱立の課題

事務集中センターシステムは、業務別に導入してきた経緯から、各システムの運用稼働率は対象業務のトランザクションのピークに合わせて設計されてきた。

そのため、対象業務の繁閑格差で生ずる余剰スペースの問題や、オペレータの効率的な稼働の確保が課題である。

また、事務センターシステムは、ITインフラや操作、運用でも課題がある。ITインフラ面では、業務システムごとに個別最適を図りそれぞれ導入してきたために、OS、ミドルウェアなどが異なりシステムの統合を行うことは困難である。操作・運用面では、業務ごとのシステム化のため、人材確保や教育面で課題がある。

(3) 営業店残存事務集中化の課題

営業店の事務には、これまで取引量の問題から、集中処理には向かない、多種の事務が少なからず残っている。一方、営業店では、セールス強化の流れから、事務に係わる人員をセールスへシフトする流れがあり、残存する営業店事務の集中化を検討しているが、個別にシステム化するだけの投資効果が期待できないという問題を抱えている。

OKI共同利用型事務集中センターシステム

OKIは、共同利用型事務集中センターシステムのニーズを捉え、2001年から各業務システムの統合とマルチテナント機能による複数金融機関の業務を共同利用可能とした「OKI統合事務集中システム」の開発を進めている。

一方、ホスト共同化の進展により基幹システムのアウトソーシングが一般的になり、ネットワークを介して外部リソースを活用することが可能な環境になってきた。

このような環境変化により、共同ネットワーク利用型の「OKI統合事務集中システム」を採用いただく可能性が高まったと言える。

(1) 共同利用型による老朽更改コスト低減

ネットワーク利用型共同事務集中システムは、各金融機関で保有する個別業務システムの更改に合わせた順次移行が可能であり、最終的に統合環境への移行できる(図2)。

OKI統合事務集中システムと前述した金融機関の環境変化で、事務集中センターの共同化構想が現実味を帯びてきた。各システムの更改時期ごとに、徐々に共同センターに乗り換えていけば、新たな投資コストを抑えて最新のシステムを活用した環境を手に入れることができる。

共同センターシステムを活用することで、システムの

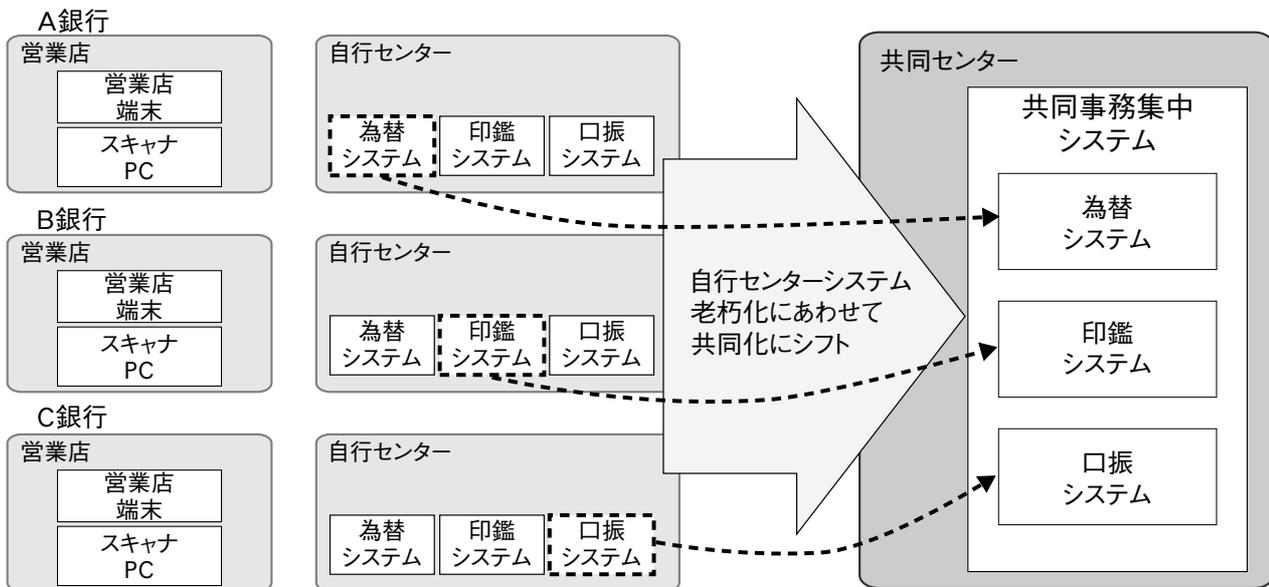


図2 事務集中システムの共同センターへの移行

運用管理の要員を個別に用意する必要がなくなると共に、常に最新の機能や法改正等への対応が、個別の投資をすることなく享受できる。

また、営業店に残っていた多種雑多な業務についても加盟金融機関の間でシェアすることで、投資負担を軽減できる。

(2) 運用管理の統合化

ネットワーク利用型の事務集中システムでは、システム機器の管理は、共同事務集中センターにて実施されているが、運用管理については、金融機関ごとで管理していかなければならない。また、システムについても共同事務集中センターを利用しているものと自センター内にあるシステムを利用しているものが混在しているため、事務センター全体の管理としての機能が必要である。

「OKI統合事務集中システム」では、共同事務集中センターのシステム運用を運営管理機能（WAP）にて、一元管理、統合化している。運営管理機能（WAP）は、事務センター運用のノウハウをシステム化しており、オペレータの業務ごとの処理状況や、データ量、時限制限データ進捗状況の一元管理を実現し、各業務のリソースの全体最適化を可能としている。

運営管理機能（WAP）により、オペレータは意識することなく共同事務集中センターに移したシステムを自行センターに残したシステム同様に運用することが可能である。

運営管理機能「WAP」について以下に示す¹⁾。

●オペレーターリソース全体管理

各金融機関事務センターオペレータの座席レイアウトと現在処理中の業務を可視化することで、センター運用管理者の負荷軽減とオペレータ最適配置を可能とする。

●業務処理量管理

金融機関別・業務別に受付件数・未処理/処理済件数を一覧表示することで、運用管理者は一元的に事務センター全体の処理状況を把握できる。さらに時限制限のある業務処理量については、未処理件数の制限値の設定により管理者へオペレータ増員注意を促すことが可能である。

●業務量予測

過去一年間における処理実績（月別）をデータ登録することで、過去の処理実績を元にした処理量予測を行うことが可能である。運用日ごとの必要オペレータ数を予測することで、オペレータの出勤管理が容易となる（図3）。

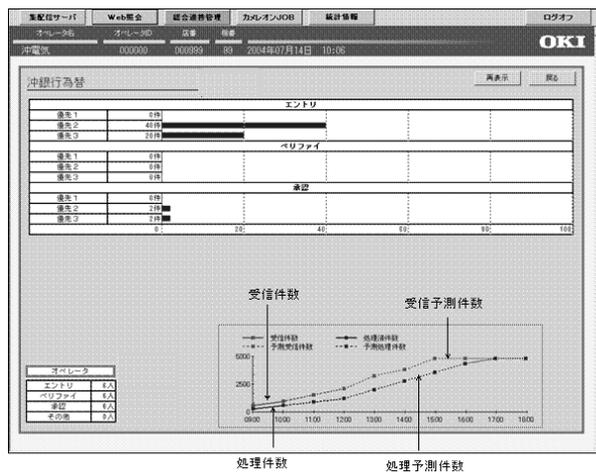


図3 業務量予測

●オペレータ教育支援機能

オペレータのエントリー教育を目的とした「練習モード」を搭載し、各業務のエントリー訓練が可能である。また、オペレータスキルに合わせた業務選択を可能としている。たとえば初心者のオペレータに対しては、同一フォーマットの帳票を処理させることが可能となり、習熟度に応じて対象業務を拡張可能としている。

(3) 営業店残存事務集中化

営業店の後方に残ったさまざまな種類の帳票は、個別システム構築に投資するだけの物量がないという課題があった。しかし、ネットワーク利用型の共同システムを活用することで、複数の金融機関が採用すれば、全体としてシステム化することが可能な物量を集めることが可能であると考えられる。

多種多様な業務を集中するという点では、金融機関ごとに集中化する業務が異なり、対象の帳票までも共通化することは困難である。OKI統合事務集中システムの「マルチイメージエントリーシステム」は、金融機関ごとに自由に画面や出力データのフォーマットが登録できるので、この課題も解決できる（図4）。

以下にマルチイメージエントリーシステムに必要な機能を示す²⁾。

●帳票フォーマット定義機能

各種帳票イメージデータからOCR化するための帳票フォーマット作成・修正が容易にできることで帳票の改定時や新業務帳票のシステム化が即時可能となる。

マルチイメージエントリ画面のスクリーンショット。画面には「ご本人のおなまえ」欄に「木村様」、住所欄に「石川県金沢市」、電話番号欄に「4120-0000」が記入されている。また、「変更後のおとこ」欄には「静岡県静岡市」が記入されている。画面下部には「完了」「中断」「返却」「削除」のボタンが並んでいる。

図4 マルチイメージエントリ画面（例）

● エントリ画面生成機能

帳票フォーマット定義により、集中センターでデータエントリ画面が自動生成されることで、事務集中センターシステム化が低コスト、短期間で実現される。

今後の取り組み

金融機関の基幹システムの共同利用については、IT利用環境の変化により、共同利用に移す業務の広がりを見せてきている。また、NGNの採用により、ネットワークの信頼性やセキュリティが高度化され、利用範囲が広がっていくことが想定される。

今後は、エントリ業務自体をアウトソーシングすることを視野に、ITを活用し共同利用する環境に発展することも考えられる。

OKIは、金融機関の更なる事務効率化に向けて、統合事務集中システムを更に発展させ、より使いやすいサービスとして提供していく所存である。◆◆

■ 参考文献

- 1) 中山隆廣, 堀田あおい: 統合事務集中センタソリューション, 沖テクニカルレビュー198号, Vol.71 No.2, pp.4-9, 2004年4月
- 2) 小山俊和, 小野健二, 松村浩一: マルチイメージエントリシステム, OKIテクニカルレビュー212号, Vol.75 No.1, pp.44-47, 2008年4月

● 筆者紹介

平井孝明: Takaaki Hirai. 金融システム事業部 マーケティング部
中津正太郎: Syoutarou Nakatsu. 金融システム事業部 マーケティング部