

為替業務の完全集中化を実現する振込管理システム

～ 為替仕向けエラー処理／被仕向けエラー処理への対応 ～

岩田 修一

金融機関においては従来から、営業店後方事務の合理化・省力化・効率化を目的に、為替(振込伝票)の処理や口座振替依頼書の登録処理等、大量な定型業務を中心として、さまざまな事務処理業務を事務センターへ集中化してきた。近年、営業店後方事務の更なる集中化が求められており、事務センターへ集中化する事務処理業務の範囲が拡大している。

OKIでは、業界で初めての為替集中処理システム、印鑑照会・登録システムをオープンなプラットフォーム上で開発し、数多くの金融機関に採用いただき、事務センター集中処理システムにおいて業界トップクラスのシェアを獲得してきた。

本稿では、このたび為替集中処理システムにて培ったシステム・業務ノウハウを元に、為替業務の完全集中化を実現可能とする「為替仕向けエラー処理」・「為替被仕向けエラー処理」の集中処理システムを紹介する。

業務集中化における現状とニーズ

A銀行(仕向け先金融機関)からB銀行(被仕向け先金融機関)への振込において、口座番号誤り等の不備があった場合、A銀行では振込処理がエラー(為替仕向けエラー)となり、B銀行では、ホストへの入金処理がエラー(為替被仕向けエラー)となる。

これらのエラー処理には、次に述べるような作業が必要であり、集中化のニーズがあった。

(1) 為替仕向けエラー処理

従来、為替仕向けエラー処理には、以下の作業が必要であった。

- ① 顧客へ振込内容の確認
- ② 訂正処理手続きの説明
- ③ 顧客へ営業店への来店を依頼
- ④ 顧客来店後、訂正／組戻依頼書の作成
- ⑤ 仕向け先金融機関への訂正／組戻依頼の実施

以上のように、専門性が高くスキルを要する業務であ

ることから、事務センターへの集中化が困難であり、営業店後方事務の業務負荷が大きくなっていった。

(2) 為替被仕向けエラー処理

従来、為替被仕向けエラー処理は、事務センターにおいて集中化されているケースがあるものの、手作業による集中化が一般的であり、以下の作業が必要であった。

- ① エラー内容を事務センターのプリンタへ印刷
- ② 印刷された内容を元に処理を判断
(入金・照会・資金返却)
- ③ 勘定系端末にて②の処理を実施

以上のように、印刷物での事務処理が必要となっており、印刷物の紛失や処理の遅延といったリスクが大きくなっていった。このため、ペーパーレス化・業務進捗管理のシステム化といったニーズがあった。

市場への取り組み

このような背景に合わせ、業界では初めてとなる「為替仕向けエラー処理」と「為替被仕向けエラー処理」を同一プラットフォーム上で処理可能とした振込管理システムを開発し、販売を開始した。

振込管理システムは図1に示すように「DBサーバ」「FAXサーバ」のサーバ類と「事務センター端末」から構成される。

システム化に求められる要件

システム化に求められる要件について以下に示す。

(1) 営業店事務負荷の軽減

為替仕向けエラー処理には訂正／組戻処理のために顧客の来店が必要であり、顧客サービスの低下とともに営業店事務の業務負荷が大きかった。このため、振込管理システムでは、訂正／組戻依頼書の授受にFAXを使用す

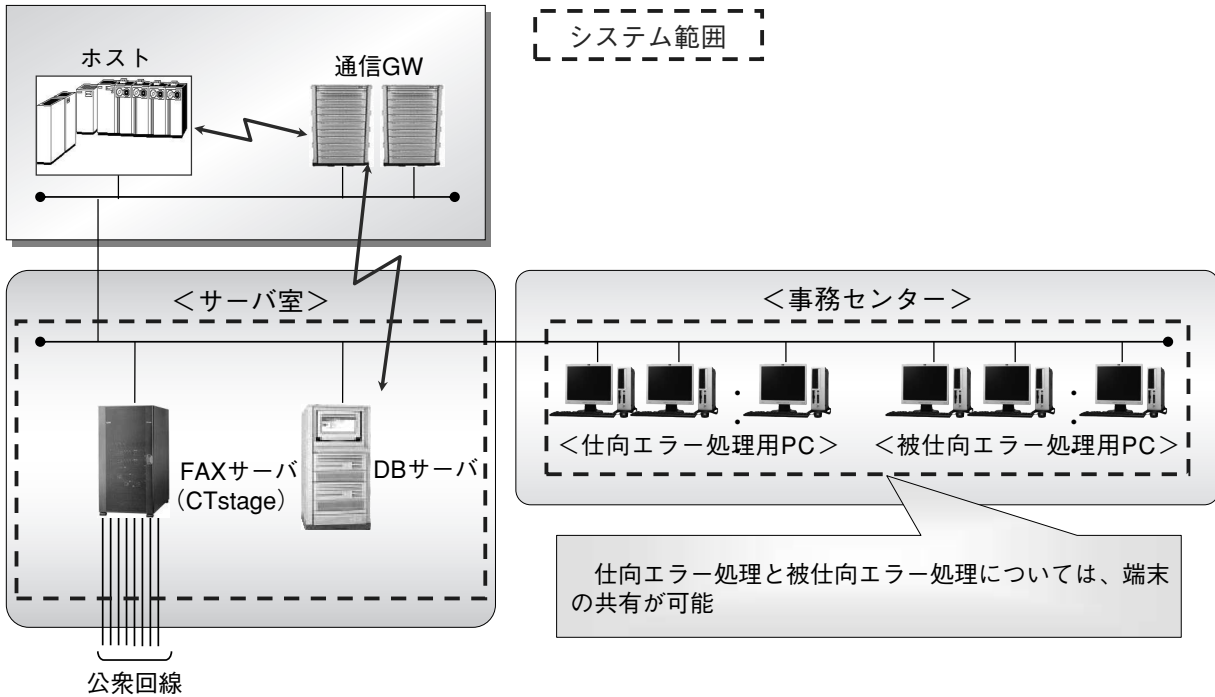


図1 システム構成図

ることで顧客の来店を不要とし、併せて営業店事務の業務負荷も軽減できるものとした。

FAXサーバには、OKIのCTstage^{®*1)}を採用し、顧客への為替仕向けエラー内容確認のためのFAX送受信と電話制御を同時に可能とした。このことで、電話回線の共有化(有効利用)も実現可能とした。

(2) 容易な操作性

事務センターでデータエントリを行うオペレータにとっては、為替業務の特別な知識が無くとも、ワークフローに沿って処理を実施する必要がある。そのため、必要な情報の表示や訂正箇所の入力のみで各種電文や訂正/組戻依頼書を自動生成できるようにした。このことにより、為替業務に精通していないオペレータでも処理を可能とした。

① 為替仕向けエラー処理画面

為替仕向けエラー処理画面を図2に示す。オペレータは、画面上に表示される照会電文内容、振込内容、等の処理に必要な各種情報を閲覧しながらヘッドセットを使用して顧客との電話での内容確認を行う。また、顧客要望により訂正が必要な場合は、内容入力後、自動的に訂正/組戻依頼書が作成される。同時に、仕向け先金融機関への訂正/組戻電文を作成するようにした。

*1) CTstageは、沖電気工業株式会社の登録商標です。

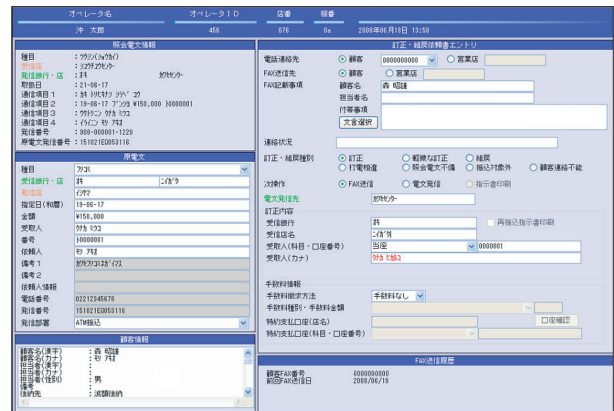


図2 為替仕向けエラー処理画面

② 為替被仕向けエラー処理画面

為替被仕向けエラー処理画面を図3(次ページ)に示す。オペレータは、画面上に表示される入金エラー内容、口座照会結果、等の処理に必要な各種情報を閲覧し、容易に判断できるようにした。また、処理に必要な電文を自動生成するようにした。

(3) 進捗管理

役席者は、処理遅延を防止するために各データの進捗内容を容易に確認できる必要がある。また、為替被仕向けエラー処理については、被仕向け先金融機関へ照会を

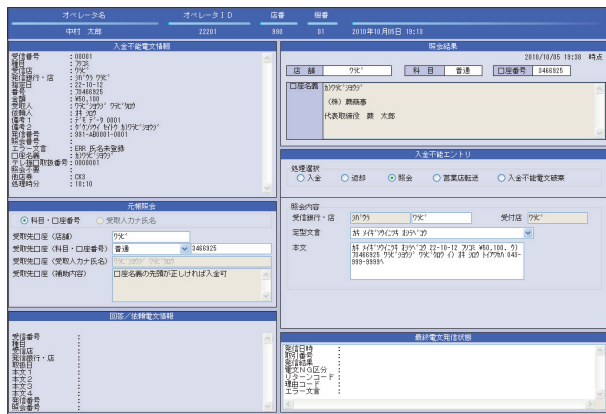


図3 為替被仕向けエラー処理画面

実施後、一定期間内に回答が無いデータの管理も必要となる。そのため、処理状況ごとの件数、一定時間以上進捗の無いデータ件数および、被仕向け先金融機関から一定期間を過ぎても回答が無いデータ件数を照会する機能を搭載した。このことで、各データの処理状況をリアルタイムに把握可能としている。図4に為替仕向けエラー処理状況表示画面を示す。



図4 為替仕向けエラー処理状況表示画面

(4) FAX誤送信防止

為替仕向けエラー処理における、顧客との訂正/組戻依頼書の授受は、FAXにて実施するため、FAX誤送信の防止が必要である。そのため、本システムに顧客マスタを保有し、初めてFAX送信を実施する顧客、一定期間FAX送信が無かった顧客に対して、事前の送達確認をサポートする機能を設けた。

振込管理システム保有機能

システムにて保有する機能について以下に示す。

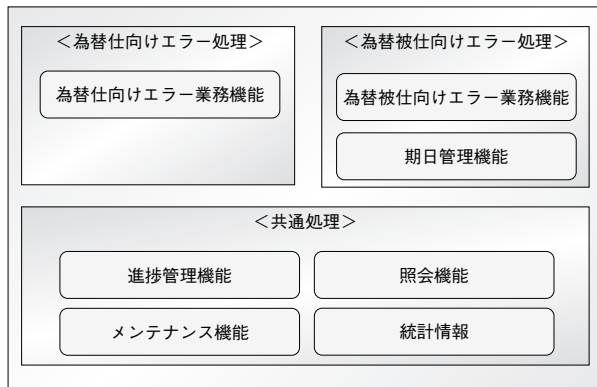


図5 システム保有機能関連図

また、各機能の関連性を図5に示す。

(1) 為替仕向けエラー業務機能

為替仕向けエラー電文を受信し、エラー内容の確認、顧客への連絡、依頼書の作成/FAX送信、顧客回答FAXの受信、仕向け先金融機関への訂正/組戻依頼の実施を行う機能である。本業務は、エントリ者がデータエントリ後、役席者による承認操作を経て、処理を行うものである。

(2) 為替被仕向けエラー業務機能

為替被仕向けエラー電文を受信し、エラー内容の確認後、エラー内容に沿った処理を行う機能である。本業務は、エントリ者がデータエントリ後、役席者による承認操作を経て、処理を行うものである。

(3) 進捗管理機能

一定時間処理が停滞しているデータの把握を可能とし、処理遅延の防止を管理可能とする機能である。

(4) 期日管理機能

為替被仕向けエラー処理において、被仕向け先金融機関へ照会を実施後、一定期間回答の無いデータの管理及び、資金返却の一括管理をする機能である。

(5) 照会機能

振込管理システムで管理している、各種情報を照会することが可能である。取引状況照会、取引一覧照会、取引明細照会、集計金額照会、欠番照会、ジャーナル照会、等の機能がある。

(6) メンテナンス機能

振込管理システムで管理している、顧客マスタ、手数

料データ、定型文言(電文へ編集する内容)、等の金融機関固有情報のメンテナンスを実施する機能である

(7) 統計情報

取り扱いデータについて各種条件を元に集計し、統計情報として出力する機能である。

システム導入による効果

システム導入による効果について以下に示す。

(1) 営業店事務処理軽減

営業店より専門性が高くスキルを要する業務であった、為替仕向けエラー、為替被仕向けエラー処理が事務センターへ集中化されることにより、営業店後方事務が軽減される。

また、営業店役席者の異例事務管理が軽減されることにより、営業店における顧客サービスの向上/営業推進の強化が可能となる。

(2) 事務リスクの軽減

各処理のワークフロー化を実現することにより、従来営業店ごとにバラつきのあった事務処理内容の統一化が図られ、顧客対応においてもスムーズに実施可能となることから、処理遅延、顧客対応時の説明不備、等の防止が可能となる。

(3) ペーパーレス化による効率化

エラー内容のデータ管理および、訂正/組戻依頼書のイメージ管理を実現し、印刷物の紛失リスク、保管スペースの削減、保管管理負担の軽減が可能となる。

(4) 顧客サービスの向上

訂正/組戻処理のために、顧客が営業店へ来店する必要が無くなることから、顧客サービスの向上が図れる。

今後の展開について

振込管理システムは、「為替仕向けエラー処理」および「為替被仕向けエラー処理」を集中化するソリューションである。OKIでは、従来から金融機関向けに「為替集中処理システム」を提供しており、本ソリューションを追加することで、為替業務の完全集中化を実現した。

今後は、国内金融機関への拡大はもとより、初期導入

コストを削減するサービススキームについても検討を進めて行く。また、複数金融機関が「共同化」運用を可能とするためのソリューションとして展開する予定である。 ◆◆

● 筆者紹介

岩田修一：Shuuichi lwata. 金融システム事業部 事務集中ソリューション開発部