



LCMサービスという 新しいビジネスモデルを確立したい。

ソリューション&サービス事業本部
金融システム事業部
ビジネスプロセスサービス部

加地 康弘

ATM-LCM サービスを商品化。

学生時代は電子工学科に在籍し、トランジスタなどの論理回路を専攻。論理解析にはコンピュータを使うため、Fortranなどの言語でプログラミングを行っているうちに、ハードウェアよりもソフトウェア開発に興味を持つようになり、なりました。そんな私が就職活動を始めた1980年代前半は、国内のソフトウェア産業が急成長を続けていた時期と重なり、学校の先生より、複数の就職先の提示を受け、どこにするか決めかねていたところ、当時、造船所に勤務していた父から「OKIは船舶レーダーの分野では有名で、技術力が高い」とのアドバイスを受け、入社を決意しました。

入社後に配属されたのは、当時のシステム本部。ここで3-4年程基本ソフトウェア開発支援に携わり、その後は当時のミニコン「OKITAC8300」ユーザーへの教育・サポート業務を担当し、全国津々浦々を巡っていました。この頃から、私の仕事もシステムサポートやコンサルなどのSE的な業務へシフトしてきたと思います。やがて、1990年代後半あたりからOKIとしてもシステムサポートを本格的なビジネスとして展開するようになり、それを深化させたビジネスモデルとして「LCM (Life Cycle Management) サービス」を2007年にスタート。それ以来、私自身もこれらの新サービスに関わってきました。

OKIが掲げるLCMサービスとは、カスタマのICT導入に際して、構築や運用をサポートするだけでなく、企画・設計から、構築、運用、評価・分析までのプロセスを一括で受注し、シームレスなサービスとして提供するものです。私たちは、このLCMサービスをATMに適用した「ATM-LCM サービス」を商品化。現在は、全国の金融機関をターゲットに拡販活動を展開しているところです。

このサービスは、たとえばATMコーナーの清掃から現金の補充・回収、ATM資金装填計画の作成、さらには不採算ATMコーナーの統廃合や新規設置の提案など、ATMの運用に関するすべての業務が含まれます。そのため、OKI、JBO(ATM監視、運用業務代行)、OCA(ATM保守)などのOKIグループ各社や、地域の警備会社などとも提携し、お客様に対して円滑なサービスを提供しています。

ATMコーナーは全国各地に点在しているため、そのひとつひとつをサポートするのは実に大変な作業。特に2011年の大震災に伴う計画停電の折には、停電対象地区のATMを割り出し、利用者への告知ポスターを掲示するなど、煩雑な業務に追われたという思い出があります。また、ATMに関する広範な銀行業務を受託するため、金融機関の業界用語や商習慣、業務知識、ノウハウなどを取得することも大きなポイントでした。

今後は、このサービスの拡販を図るとともに、受託する業務範囲の拡充にも注力していきます。一例を挙げるとすれば、銀行支店にて毎日実施している現金集計、いわゆる「締め上げ」業務を自動化し、支店での窓口業務時間を延長しCS向上を図るなどがあります。そのためには、個々のお客様業務への理解を一層深めると同時に、提案力、プレゼン力の強化を図り、お客様からの信頼を得ることが重要だと考えています。

そして、近い将来には、このATM-LCMサービスで得たさまざまな経験やノウハウをベースに、ATM以外の現金処理機へのLCMサービス展開も図り、現金管理のソリューションプロバイダーとしてのOKIのプレゼンスを確立したいと思っています。これからも私たちのチャレンジに大いにご期待ください。