



OKIのソリューション&サービス事業

坪井 正志

OKIは、金融、官公庁、運輸、流通、製造業などの業務システムで培ったノウハウを強みとしてソリューションとサービスを提供する。2010年からのIT市場は、クラウドとスマートデバイスの急速な拡大により大きな転換点を迎えた。OKIは、クラウドサービス市場の拡大に向け、2010年にクラウドサービス「EXaaS™^{*1)}」を開始した。

本稿は、このようなお客様のIT環境の変化に対するOKIのソリューション&サービス事業の取り組み状況と、今後の事業拡大について概説する。

市場動向

IT調査会社 MM総研の予測によると、クラウドサービス市場の2012年から2017年度まで年間平均成長率は33%と依然高い成長を維持するとしている¹⁾。国内法人ユーザは、新たなシステム構築や更改に対し、クラウドを前提とするか、オンプレミスかクラウドの両方を検討し最適な方法で構築する考え方に変化している。このようなITの「クラウドファースト」への考え方の変化は、実際のお客様提案を通じて実感として捉えている。

もう一つの大きな変化は、スマートフォンやタブレットデバイスの急速な普及である。IDCジャパンによると、2013年のタブレット端末の出荷台数は、前年比67.2%増の743万台となり高い成長が続いている²⁾。今後もタブレット端末の業務活用が拡大する見込みである。

クラウドサービス「EXaaS™」の事業拡大

OKIのクラウドサービス「EXaaS™」は、ネットワークを通じた端末コンピューティングサービスの提供にとどまらず、システムのLCM (Life Cycle Management) までを含めたトータルサービスの提供をコンセプトとしてお客様に提供している。

OKIは、クラウドサービスの基盤となるデータセンタを広く利用されている信頼性基準の最高レベルに対応した堅牢な最新のデータセンタに移行するとともに、BCP (Business Continuity Plan) 対策サイトを追加した。

^{*1)} EXaaS は沖電気工業株式会社の商標です。

これにより、高いセキュリティと可用性を求める金融機関や法人顧客の要求を満たすサービス基盤を整備した。

ATM-LCMサービスは、ATM本体および監視や運用等の役務、コールセンタ対応等をまるごと受託するフルアウトソーシングサービスを提供している。このたび、本ATM-LCMサービスの監視システム、運用システム等を統合・刷新するとともに、EXaaS上のクラウドサービスとして構築した。これにより、迅速・正確なATM運用と、災害時の事業継続等、より高いサービスレベルをお客様に提供している。

このようなOKIの実績から、金融市場では従来慎重であった勘定系システムのクラウドサービス提供を開始した。具体的にはソリューション提供でシェア1位の為替OCRシステムを共同利用型サービスとして複数地銀向けに稼働中である。OKIと各行で業務フロー、帳票共通化、共通アプリケーション仕様を策定し、開発コストを低減するとともに、クラウドサービス化により、これまで各行でそれぞれ必要であったシステムの構築・運用・保守費用を低減できた。また、スマートフォンやタブレット使ったクラウドによる通帳システムも稼働中である。

このように、OKIはお客様の「持たない経営」を支援するクラウドサービス、LCMサービスを商品化し、多くのお客様に利用いただいている。

このような市場環境の変化は継続・加速していく方向である。OKIは2013年度に中期経営計画2016を策定した。OKIは、安全で快適な社会の実現に貢献する高付加価値創造企業グループとなることを目指し、ソリューション&サービス事業領域では、お客様の「持たない経営」を支援するEXaaS™サービスの強化を進める。具体的には、ATM、情報端末、プリンタを強みとして、サービス強化と新ソリューションを開拓していく。

EXaaS™サービスの強化

(1) データ分析によるサービス高度化

クラウドサービス、LCMサービスの目的は、通常1社

では集めることのできない多くのデータやノウハウを集積し、より高い効率化や業務改善提案をお客様に提供可能となることである。例えば、OKIのATM-LCMサービスのATM現金装填計画立案は、データセンタに集積される大量のATM取引データと、分析結果フィードバックのノウハウを元に装填計画を立案する。これにより、金融機関は、計画的な資金装填計画を立てることができ、警備会社による現金警送コストの適正化を図ることができる。

(2) クラウドサービスメニューの強化

・ATM-LCMサービスメニューの拡大

ATMのジャーナルデータ（取引データ）の電子データ化による保管を行うクラウドサービスと、検索業務を運用業務に取り込むことで、効率的なATM運用業務を実施する。また、店舗の映像管理ソリューションの画像を同時に管理することで、より効率的なATMの管理業務を実施することができるようになる。

・共同利用型事務集中クラウドサービスの拡大

OKIが金融機関向けにスタンドスキャナ、営業店端末と共にソリューション提供している業務システムのサービス化を行う。現在稼働中の為替OCRに加えて、口座振替・諸届・本人確認・汎用エントリ・経費管理といった業務のほか、振込管理・コールセンタ業務についても、金融機関向け共同利用型としてサービスメニューに組み込む予定である。

(3) 店舗やビジネスオペレーションまで含めたLCMの拡大

OKIはATM以外にも店舗向けに営業店端末、現金管理システム、映像管理システム、プリンタ・MFP（Multi Function Printer）等を提供している。OKIは、営業店LCMサービスとして、営業店のデザインコンサルや、現金を扱う機器の運用管理による機器の安定稼働や現金厳正化によるオペレーショナルリスクの低減を提供していく。また機器の稼働監視、資産管理、消耗品配送等のBPO（Business Process Outsourcing）サービス提供を進める。これにより、営業店の手間を削減し、顧客対応やセールスの時間拡大を実現する。

端末を強みとしたソリューションの開拓

(1) タブレット型 KIOSK

OKIはこれまで、旅客・運輸業向けに、カウンター内の予約発券システムや、KIOSK端末型の自動チェック

イン機、大手旅行代理店向けエージェントシステムを提供してきた。従来の端末は、セルフ操作型端末として固定で設置されるか、カウンターの内部に設置されてきた。これらは、利便性向上、業務効率化に由来しており必要である。しかし、空港の年末年始、イベント会場等需要が急増するときや、お客様に寄り添って対応できない等の課題があった。本タブレット型KIOSKは、大幅な小型化とタブレット端末部を分離して利用でき、これまでのKIOSK端末ではカバーできなかった新たな市場領域を開拓していく。

(2) プリンタ・MFP ソリューションの提供

OKIの新型MFPであるCOREFIDO MC780は、大型のタッチパネルディスプレイ、WEBブラウザ、スキャナ、ネットワーク接続といった機能を搭載している。これにより操作のPC無しにMFP単体でクラウドや社内システムと連携するシステムを構築できるようになった。例えば、製造ライン等、個人用PCがなく紙をベースに業務を行っている現場において、MFPをプリンタだけでなく業務端末としても利用するソリューションを提供していく。

(3) スマートデバイス活用ソリューション

これまでハンディ端末や専用端末を携帯し、客先や製造現場、保守現場で対応してきたシステムをスマートフォンやタブレット端末に置き換え、より安価に使い勝手のよい業務システムを提供していく。

まとめ

OKIは、ソリューション&サービス事業の拡大に向け、クラウドサービスの強化とともに、OKIの強みである端末に注力することで他社が追従できない付加価値の高いソリューションとサービスを提供していく。またこれらの海外展開も同時に進めていく。 ◆◆

参考文献

- 1) 株式会社日経BP日経コンピュータ 2013/10/02号 P24
- 2) IDC Japan株式会社 プレスリリース 2014/03/11

● 筆者紹介

坪井正志：Masashi Tsuboi. ソリューション&サービス事業本部 企画室長