

# スマートデバイスを用いた渉外支援システム ～軒ナビゲーション～

木村 英明

近年のスマートフォン、タブレット等の急速な普及や、各金融機関のニーズに応え、渉外支援システムをスマートデバイス対応とした。スマートデバイスの通信機能を活用し、外出先からの取引データ送信、顧客情報や印鑑情報等を随時検索できるようにすることで、渉外員の営業活動を効率化する。本稿では、今回OKIが商品化したスマートデバイスを用いた渉外支援システムについて概説する。

## 渉外支援システムとは

渉外員の営業活動をサポートし、渉外業務の効率化を実現するものである。営業情報の一元管理、営業活動の目標・実績管理、渉外先での業務支援により、戦略的なセールスを実現する。OKIでは1980年代より当該システムを商品化し金融機関に納入、渉外先での営業活動（セールス、顧客開拓、集金、預り、返却等）にご利用頂いている。

## 従来の渉外支援システムの課題

従来の渉外支援システムは、渉外端末として、ハンディターミナル、PDA等の専用端末を採用していた。これらの専用端末には、3つの課題がある。

1つめは、運用面での課題である。専用端末はオフライン環境での使用が前提であり、渉外活動中は取引データや顧客情報をはじめ各種重要情報を渉外端末内に保存して持ち歩くこととなる。この為、渉外端末紛失時の情報漏えいや、渉外端末故障時の取引データ消滅等の課題が内在していた。

2つめは、導入コスト面での課題である。専用端末自体の機器価格が高額であり、渉外員数分の渉外端末機器だけで、数千万円～1億円程度のハードウェアとなっていた。

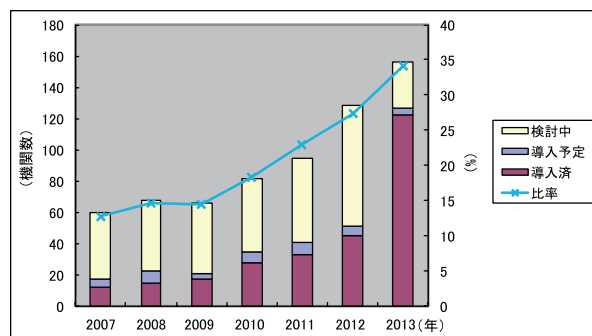
3つめは、生産性での課題である。渉外端末の機種変更時には、機種の差異によりアプリケーションの刷新が必要になる場合もあった。

OKIでは、これら3つの課題に着眼し、スマートデバイスを用いた渉外支援システムを開発した。

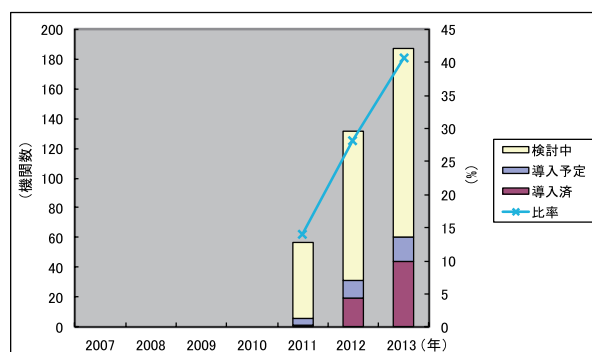
## 市場でのスマートデバイス活用期待の高まり

全国金融機関における渉外支援システムの検討・導入状況から、ハンディターミナル、PDA等の専用端末から、スマートフォン、タブレット等のスマートデバイス活用ニーズに移行していることが確認できる(図1)。

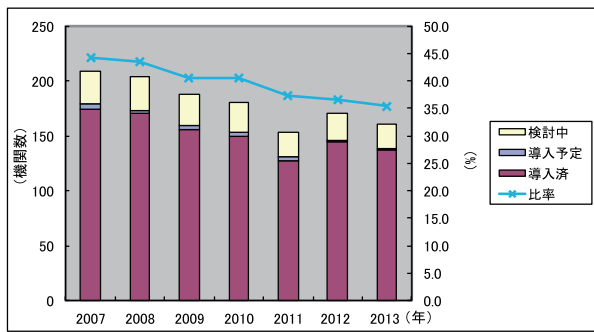
スマートフォン（携帯電話含む）



タブレット



## ハンディターミナル



## PDA

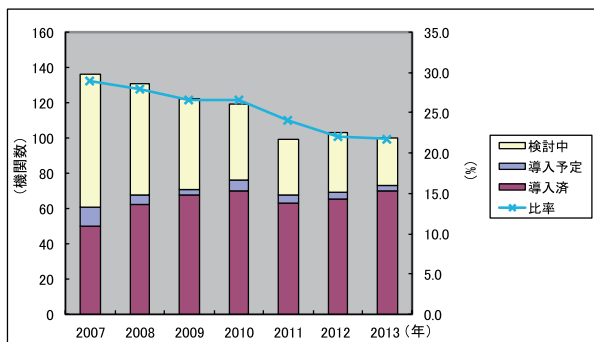


図1 市場ニーズ動向

## スマートデバイスの採用

渉外支援システムの開発においては、先述の課題を解決するとともに、以下の3つのポイントで構築した。

### (1) 現行渉外支援システムのソフト資産を活用

渉外支援システムは、データベースやアプリケーション等を集中保管しているサーバ、管理者が各種分析を行う親機、渉外員が持ち歩く子機、で構成されている。この内、サーバ、親機は、既設の金融機関殿に対しては現行ソフト資産を流用することで、システム更改におけるソフト品質を確保するとともに、周辺システムとの接続仕様を踏襲し、機能仕様整合の極小化と研修レスを実現し、システム更改負荷を軽減している。

### (2) スマートデバイス採用による操作性の向上

スマートデバイス特有の操作性や入力方式を採用している。担当者は、タップ・フリック・ピンチイン/アウトなど直感的に操作できるようになっている。

また用途に応じた画面サイズを選択できるよう、スマートフォン、タブレットのいずれも使用できるようにしている。

### (3) 豊富な拡張性

渉外支援システムで構築したインフラを活用して、今後の業務拡張を可能としている。渉外先での商品案内として商品パンフレットを照会したり、事務規定やマニュアルを参照したり、外出先からのメールや行動予定や連絡事項を確認する等、セールスツールやオフィスツールとしての活用も可能となる。

## OKI 渉外支援システムの特長

スマートデバイスの通信機能を用いて、渉外先での必要情報の照会や取引データの送信を可能としている。通信機能としては、モバイル業務システムを構築・運用するために必須となる機能をミドルウェアとしてパッケージ化した「MoBiz」を採用しており、通信状況に左右されない操作性、機種依存性の低い柔軟性を確保している。これにより、先述の3つの課題を解決している。

### (1) システム面での特長

#### ① 渉外先からのデータ送信、情報照会

顧客情報や印鑑情報等の渉外先での必要情報は、渉外端末内に保管していなくても随時照会可能である。渉外先での取引データは、渉外先から送信可能である。これらにより重要情報の持ち歩きから生じる各種リスクを含めた運用課題を解決できる(図2)。

#### ② 通信状況に左右されない操作性

MoBizがスマートデバイスの電波状態を常時監視し、アプリケーション動作を制御している。渉外員は、電波状態が圏外であっても取引データを入力しておき、電波状態が圏内になった時点で、MoBizが自動送信を行うため、渉外員は電波状態を意識せずに操作できる(図3)。

#### ③ 機種依存性の低い柔軟性

MoBiz上に開発されたアプリケーションは、Androidを搭載したスマートデバイスであれば、ほぼ改修なしで動作可能である。国内3キャリア(NTTドコモ、au、ソフトバンク)に対応しており、機種間の差異をMoBizが吸収する。機種変更の際にも短期間での対応となる。

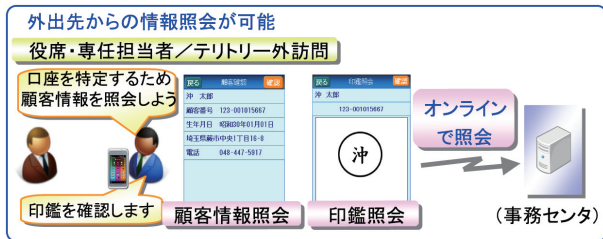


図2 外出先からの各種情報照会

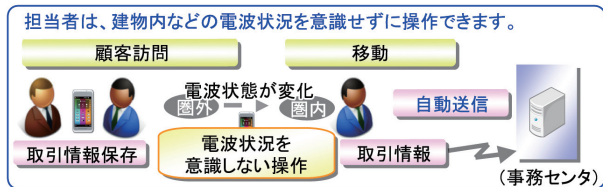


図3 電波状態を意識せずに操作

入力し、引継ぎ情報としての活用ができる(図6)。これらの各種情報共有・有効活用により、金融機関の運用に即した各案件の目標実績管理、行動管理を実現している。

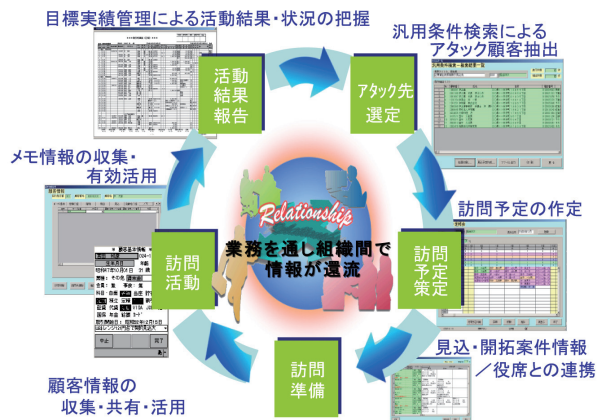


図4 セールス情報共有及び情報の還流・有効活用

(2) 業務面での特長

①様々な営業体制に対応

渉外活動の効率的な運用の為に、統括店(母店)と複数のサテライト店(子店)とを1エリアとする顧客管理体制に対応する。母店に渉外担当者を集約したり、子店に集金担当者を配置する等、金融機関側の営業体制に即した渉外活動に対応できる。

顧客管理においては、重要顧客を一般担当者だけでなく、支店長や役員による重層管理が可能である。重層管理する顧客の情報は、各担当者の渉外端末で確認できる。また、訪問前に訪問予定表で重層管理先としての確認もできる。

②情報共有・有効活用

渉外活動は、アタック先顧客選定～訪問予定策定～訪問準備～訪問活動～活動結果報告、を情報共有しながら還流していく流れとなる(図4)。

見込案件情報を案件として一元管理し、役員連携によるTo-Do管理で渉外活動を行う。渉外員は、案件情報と訪問結果を入力し、役員の指示により次の渉外活動を行い、訪問結果を共有する。役員指示は、渉外先からも確認ができ、また、過去の交渉経緯を元にした次の渉外活動を行う事ができる(図5)。

顧客情報については、渉外員が「足で稼いだ情報」、役員等から得た「営業店からの情報」、基幹システムから得た「HOST情報」を一元管理・共有できる。

また、顧客特性等をメモ情報として、渉外端末から



図5 見込案件管理

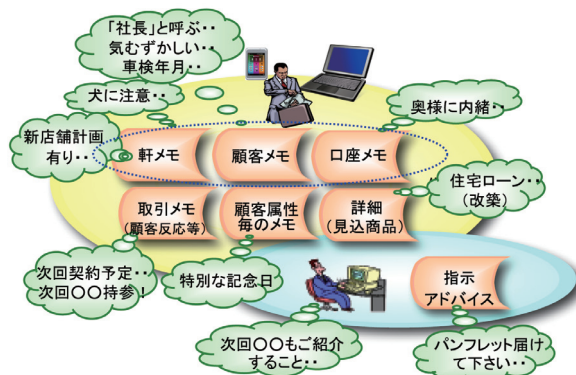


図6 メモ情報の収集・有効活用

## 今後の展望

顧客サービスの充実、業務の効率化、収益への貢献といった観点から、今後いかにチャンネルを横断したサービス・業務を企画し活用していくかが重要である。

どのチャンネルからも顧客情報を共有・活用できる基盤を整備し、各チャンネルが連携した顧客対応を実現できるソリューションを展開していく。

今回の渉外支援システムは、そのチャンネルの1つとして品揃えしている(図7)。

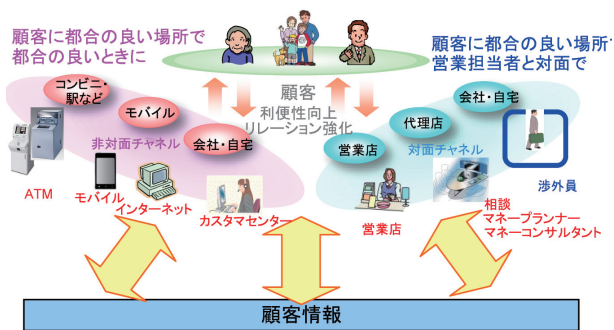


図7 顧客情報の共有・活用

## まとめ

OKI渉外支援システムは、従来のハンディターミナル・PDA等の専用端末から、モバイル通信可能なスマートデバイスに対応した。従前の渉外活動支援機能に加えて、セールスツールやオフィスツールとしての業務拡張が可能なシステムとなっている。今後は、他チャンネルとの連携や顧客情報の共有・活用観点から、セールス支援機能をより充実する検討を重ねていく。◆◆

## 参考文献

1) 公益財団法人 金融情報システムセンター 金融機関業務のシステム化に関するアンケート調査結果(平成19年度版~25年度版)

## 筆者紹介

木村英明: Hideaki Kimura. ソリューション&サービス事業本部 金融システム事業部 SE第二部

## TiPO【基本用語解説】

### MoBiz

スマートデバイスを用いたモバイル業務システムを実現するモバイル・アプリケーション基盤ミドルウェア。MoBizは沖電気工業株式会社の商標。

### ミドルウェア

アプリケーションプログラムが動作するにあたり、ネットワーク上の他サーバやデータベースとのやり取りなど、普遍的で面倒な手続きを要する処理が必要となる場合がある。ミドルウェアはこれらとのやり取りの手順や管理をその種別単位にまとめ、OSと各種アプリケーションソフトウェアとの間に入り、汎用的な機能を提供する中間的なソフトウェアである。