

JBOアウトソーシングサービス ～新サービスによる事業拡大に向けて～

高野 勝

日本ビジネスオペレーションズ(JBO)は、2000年4月の設立以来、金融機関にATMの「監視」から「運用」、「保守支援」までのアウトソーシングサービス(以下、JBOサービス)を提供している。本稿では、JBOサービスの特長、今後のサービス方向性及びサービス拡大に向けたJBOの取り組みを紹介する。

JBOサービスの特長

現在、JBOサービスは、ATMの稼働状況監視、ATM横に設置された電話からの問い合わせ対応(受電)、警備員・保守員に対する遠隔からの復旧支援などである。特長を以下に述べる。

(1) ATM運用に特化したシステムで業務の効率性を追求

JBOサービスは、ATMの運用に特化したシステムを構築することで実現している。本システムにより、ATM監視・運用業務に求められる専門性の高い要件を満たしている。また、複数の金融機関の受電を一人で対応できるように工夫され、業務の効率化を実現している。さらに、各社ATMが接続でき、OKI製ATMに対しては、遠隔からのATMの詳細情報取得機能による障害対応の効率化や、保守機能との連携により、障害時の復旧時間短縮を実現し、金融機関のCS(顧客満足)向上や、コスト低減に貢献している。

(2) ATM運用全般の専門知識を保有

JBOでは、ATM運用の全てに関わる専門性の高いサービスを提供するため、金融機関の事務手続きや取引に関する専門知識を保有した「金融機関出身者」、ATMの障害復旧操作などの技術的な専門知識を保有した「ATM保守経験者」、警備業務の知識を保有した「警備員指導教育責任者」を運用部門に配置している。これにより、一般的なATM監視・運用業務だけでなく、警備会社の現金装填に対する出動指示と実績管理やATM導入の企画支援～調達・構築～運用・保守～移設・撤去といったライフサイクル全般に渡る、LCM(Life Cycle Management)サービス提供を実現している。

(3) 24時間365日サービス提供

24時間365日の運用体制を構築することで、お客様からの休日や夜間対応の要望に応えている。さらにBCP(Business Continuity Planning:事業継続計画)確保のため、東日本及び西日本のデータセンターと全国4カ所のATMサービスセンターを保有し、複数のセンター間での災害対応バックアップ運用を実現している。

以上の特長を活かし、ATM休止時間短縮や、警備警送などの運用費用を抑制することで、お客様への価値を提供している。

今後のJBOサービスの方向性

市場動向として、リテール店舗や金融店舗では、人手不足による店舗の軽量化やセルフ機器の設置が拡大している。また、現金の授受をする接点であるキャッシュポイントが、金融機関ATMから生活動線上のさまざまな拠点(旅客、小売店舗、公共施設など)にシフトすることで、ATM機能をシンプル化した機器の設置や、ATMなど既存セルフ機器の多機能化が進んでいる。

これらセルフ機器では、ATMと同様に利用者への遠隔からの支援サービスのニーズが高まると考えられている。

今後のOKIの取り組みとして「キャッシュレスや人手不足に自動化技術で挑戦し、安全で便利な社会インフラを支える」という方針が出されている。新製品を提供するにあたり、機器の提供だけでなく、システムと人を組み合わせて、お客様の業務全体をマネジメント、改善するサービスが求められている。

JBOは、お客様のATM運用業務全体をマネジメントするサービスを提供してきた。これらのサービスで吸収したノウハウを展開し、今後、増加が見込まれるセルフ機器を対象として、運用業務面で支援する新サービスを確立する。

JBOサービス拡大への取り組み

JBOでは、図1に示す四つの領域でサービスの拡大を推進していく。四つの領域は、(1)が既存事業領域で、その他は、新規事業領域となる。

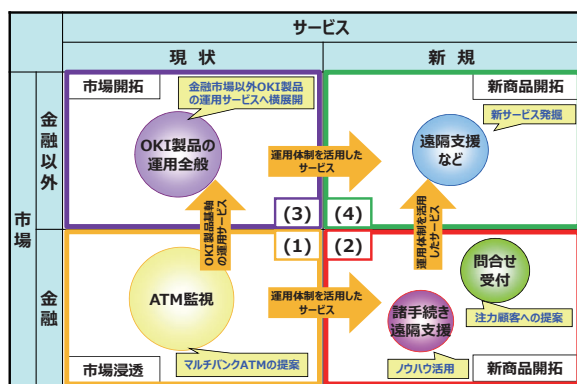


図1 新サービス拡大への取組み

(1) 金融市場／現状サービス(市場浸透)

複数の金融機関が共同利用することで運用管理コストの削減を実現する「マルチバンクATM運用」に注力する。

JBOの既存サービスの市場であり、OKIの新製品と親和性を強めることにより強固な優位性を構築する。

OKIでは、複数の金融機関で共同利用可能なマルチバンクATMの提案を進めている。JBOとしては、既に複数の金融機関の受電を可能とする運用体制を構築している。その蓄積した運用ノウハウとともに、金融機関ごとに異なる細部の運用手続を共通化することで、マルチバンクATM運用受託時の運用効率化を実現する。

(2) 金融市場／新サービス(新商品開拓)

金融機関の人手不足やコスト削減、働き方改革での労働時間短縮という課題を解決するサービスに注力する。

ATM以外の金融市場に対しては、金融機関出身者の専門知識を活用することで、サービスを展開する。

以下、サービス例を紹介する

①お客様の諸届手続き支援サービス

従来、お客様が有人窓口で行っていた新規口座開設や各種諸届の申込書類作成をTV会議越しに支援し、店舗に対する負荷軽減を実現する。

②インターネットバンキング問合せ受付サービス

インターネットバンキングの普及に伴い、ネット上の操作方法などに対する問合わせサービスを実施している。今後、深夜対応のニーズ増加もあり、類似する問合わせサービス提案により、受託数拡大を目指す。

(3) 金融市場以外／現状サービス(市場開拓)

「旅客・運輸市場」と「流通市場」に対し、人手不足による無人化やセルフ化に向かう中での課題を解決するサービスに注力する。

金融以外のOKI製品が強い領域に対し、JBOのATM運用全般のノウハウを活用し、運用システムと体制を構築し、優位性の高いサービスを展開する。JBOは、機器提供ベンダーのOKIと連携することで、サービス提供後の運用評価・分析から改善提案をすることができる。お客様と共同で中長期にわたり業務改善を推進していくことで、効率的な運用と企業競争力の強化に貢献する。

以下、適用サービス例を紹介する。

①流通市場への適用

食品スーパーや小売店舗の人手不足への対応として、セミセルフレジやフルセルフレジの導入が進んでいる。それら製品の稼働監視、現金管理を実施し、店舗に対する負荷軽減と現金事故の低減を実現する。

②旅客・運輸市場への適用

旅客が行う手続きを遠隔から支援し、店舗の人手不足の解消やコスト削減を実現する。

さらに、今まで職員が実施していた現金や消耗品の管理をアウトソーシングすることで完全無人化を実現する。

(4) 金融市場以外／新サービス(新商品開拓)

(2)、(3)で述べた新サービスにより、専門知識を保有した要員が育成される。その専門知識を活用した新サービスを発掘することで、事業を拡大していく。

まとめ

JBOは、長年培ったATMサービスの運用体制、ノウハウを強みとして活かすことができる新サービスの市場を開拓していく。働き方改革や人手不足の流れの中で、お客様の負担となっている業務(困っている点)を探索し、サービス化する取組みを実施し、複数のお客様へ展開していきたいと考えている。

●筆者紹介

高野勝:Masaru Takano. 日本ビジネスオペレーションズ株式会社 業務推進部