

ATM監視・運用・保守サービスビジネス

吉澤 誠治

牧野 淳一

ATM（現金自動預払機）の稼働監視や運用管理業務のアウトソーシングサービスをビジネスとする日本ビジネスオペレーションズ株式会社（以下JBO）を沖電気工業株式会社と株式会社沖電気カスタマドテック（以下OCA）の共同出資により設立した。関東地区からサービスを始めて順次全国拡大し、将来的にはATMを中心とした情報サービスも手がけATMトータルソリューションを提供していく。

ビジネスの背景

ATMの設置台数の増加や24時間365日運用といった稼働時間の延長に伴い、金融機関におけるATM運用管理業務量は益々増える傾向にある。しかし、一方で金融機関は経営の効率化を積極的に進めており、ATMにかかる運用コストの圧縮や経費の削減などコスト低減を目的とする運用管理業務のアウトソーシングに対するニーズも高まってきている。このような環境のもと、沖電気が長年培ってきたATM運用ノウハウをベースに、業界トップシェア（設置ベースで約40%）の強みとOCAがもつ全国300ヶ所を超える広範な保守網を活かし、沖電気製品のみならずマルチベンダを対象とするATM稼働監視および運用管理業務の効率的なサービス提供をビジネスとすることとした。

サービス内容

ATMの稼働状況や媒体残量などの「監視サービス」、資金予測、現金装填計画策定などの「運用サービス」、予防保全をはじめとする「保守サービス」を事業の3本柱としている。本サービスの全体イメージを図1に示す。

<用語説明>

◎オートフォン

ATMに併設している、オフフックすると自動的にATM監視センタにつながる電話機。

機器障害時／操作問合せ時に利用される。

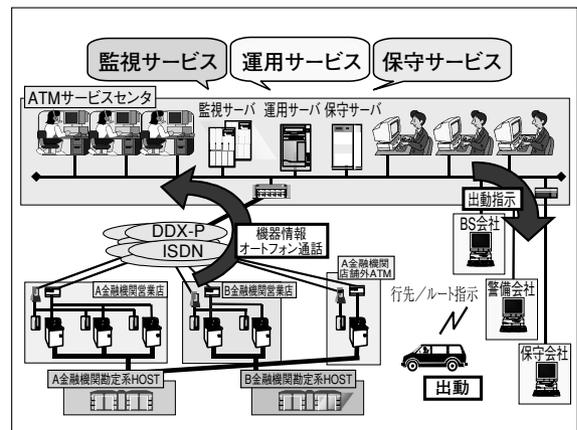


図1 本サービスの全体イメージ

◎BS会社

Business Service会社の略で基本的に銀行100%出資の子会社。

銀行ごとに多数存在し、ATM運用業務全般、集中事務業務等を事業内容としている。

それぞれのサービス内容は以下のとおりである。

■監視サービス

共通インフラの監視システムで複数金融機関を監視することにより、システム投資の抑制、人的リソースの有効活用等、運用コスト低減を実現し、またATM有識者をサービスセンタに配備し的確な状況判断で対応することによりCS向上に寄与することを特長としたサービスで、4つのサービス単位で構成している。

■ATM監視サービス

ATMの稼働状況、現金／レシート等の媒体残量監視を行う。

■障害対処／出動指示サービス

障害発生時のサービスセンタからのリモート復旧対処、あるいは障害復旧のための出動指示、現金あるいは明細

票等、各種媒体類の補充・交換のための出動指示を行う。

■受電サービス

ATMコーナ設置のスマートフォンからの各種問合せ対応を行う。

■画像監視サービス

夜間における不審者侵入の監視等、ATMコーナの画像による状況監視を行う。

運用サービス

経験と勘に頼り、基本的に手作業の非常に煩雑な資金管理業務を、コアコンピタンスである資金予測アルゴリズムを活用し、システム化／自動化することにより、必要資金の圧縮、現地出動費用の低減等、運用コスト低減を実現し、またブース清掃まで含め総合的な運用サポートを提供することを特長としたサービスで、6つのサービス単位で構成している。

■資金予測サービス

日々変動するATMの使用資金量データを収集分析し過不足ない最適な必要資金量の予測を行う。

■現金装填計画サービス

資金予測結果に基づく現金装填計画の策定を行う。

■自動精査サービス

現金装填計画の出動計画に基づく自動精査計画の策定、また指示の自動実行を行う。

<用語説明>

◎自動精査

ATM内の現金量を自動計数し、取引後勘定照合（精査）を自動的に行うこと。

■管理情報提供サービス

ATM機器稼働率、取扱い量の分析等、ATMの設置効率とCS向上／リテール戦略の立案支援を行う。

■ファイル配布サービス

未だ手作業で営業店の作業負荷が大きく煩わしい、振込ファイル、ソフトプログラムの配布をサービスセンタからダウンロードし自動化する。

■機器・ブース清掃サービス

ATM稼働率維持／向上のため必要な機器メンテナンス箇所および設置環境の外部要因特性のノウハウを活かしATMおよびATM設置ブースの清掃を行う。

保守サービス

事後処置型であった保守業務を遠隔保守システム（以下保守サーバ）の導入により事前対応型に改善すること

で、機器稼働率の向上、保守作業効率化による保守コスト低減を実現し、また現地対応要員の位置・作業進捗管理をシステム化することにより現地出動作業効率の向上を実現すること、さらに監視システムとの連動により、高度な機器の維持管理を特長としたサービスで、4つのサービス単位で構成している。

■予防保全サービス

機器稼働データをATMより保守サーバに随時通知することにより保守サーバが予防保全データを収集分析し、障害発生前に必要事項の対処を必要要員に促し、障害発生を未然に防止する。

■一次保守サービス

カード詰まり等軽微な障害対処をGPCTIを利用した現地対応員の位置把握機能を利用し、近隣場所であれば同一要員を出動手配する等、効率的かつスピーディに対処する。

■障害集中受付サービス

監視システムのATM障害情報データベースと連動させ、機器稼働監視を行うと同時に障害の集中受け付けも行い、過去の障害履歴等と合わせて総合的な判断のもとに効率的な障害対処を行う。

■機器保守会社出動指示サービス

障害状況により必要がある場合は該当の機器保守会社へ出動を指示する。

また上記以外に、ATM機器自身もJBOが提供する「ATMトータルサービス」、金融機関の事務集中センタで行われている業務を代行する「事務集中サービス」がある。

それぞれのサービス内容を以下に示す。

ATMトータルサービス

- ・金融機関の既設ATMをリース会社により一括購入。
 - ・弊社がリース会社よりATMをリースバック。
 - ・リースバックを受けたATMに監視・運用・保守、保険等のサービスを付加し金融機関に転リース。
- イメージは図2のとおりである。

事務集中サービス

■既設金融機関センタ／システムを利用した役務代行サービス。

■既設システムのハウジング、役務代行サービス。

■弊社の共有化センタ／システムを利用したASPサービス。

イメージは図3のとおりである。

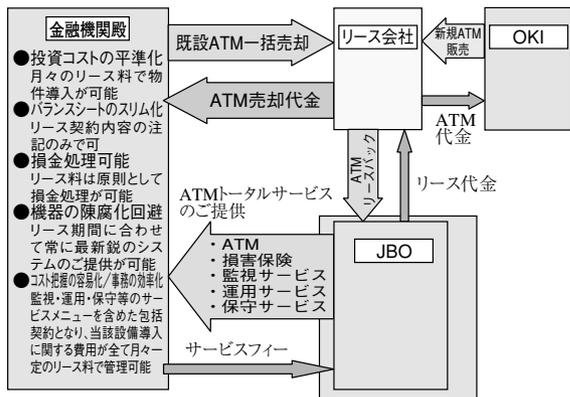
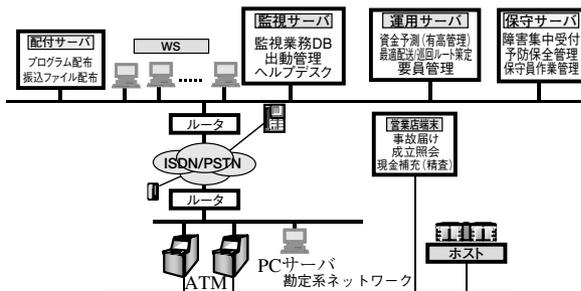


図2 ATMトータルサービス



PSDN:公衆電気通信網(Public Switched Telephone Network) ISDNと対比して従来の一般加入電話網

図4 システム構成

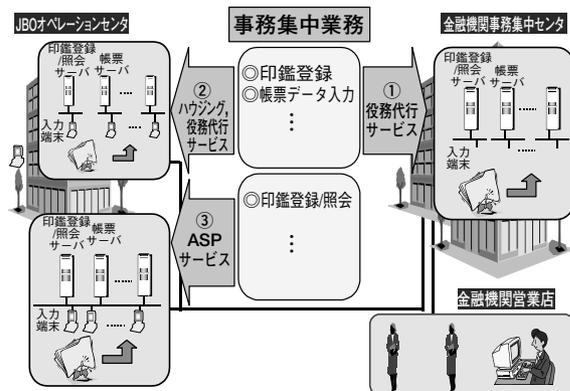


図3 事務集中サービス

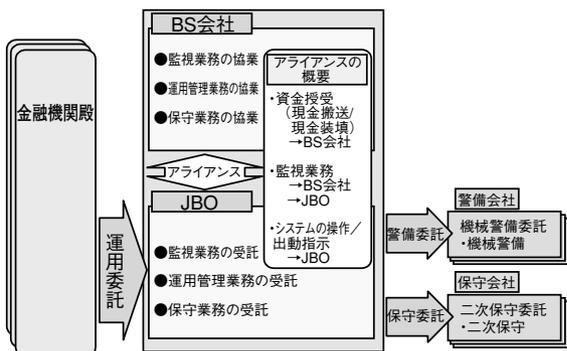


図5 ビジネススキーム

システム構成

ここでは事業の3本柱としている「監視サービス」、「運用サービス」、「保守サービス」についてのシステム構成を述べる。

監視サービス、運用サービス、保守サービスそれぞれに独立したサーバを設け、運用サービスのみといった部分的なサービス提供も可能としている。また、個々のサーバを同一LAN上に接続しており、タイムリな情報連携ができる仕組みとなっている。ATMとの接続方法は「ATM直接収容方式」、「ホスト経由収容方式」の選択が可能でありユーザの初期投資の抑制にも配慮している。

システム構成を図4に示す。

ビジネススキーム

上記サービスのみならずATMへの現金搬送、二次保守業務を含めATM運用に係わる全業務を一括して当社が受託

する。受託業務の運営方法は、現状のBS会社、警備会社との協業を基本路線としている。また、機械警備は警備会社、二次保守はベンダ保守会社へ再委託する。

基本的なビジネススキームを図5に示す。

<用語説明>

◎二次保守

機器の故障、部品交換、機器メンテナンス等、ATMベンダの保守員しかできない業務をいう。

活動状況

現在までの活動状況は次のとおりである。

- 2000年 4月3日
日本ビジネスオペレーションズ株式会社設立
東京地区(ATMサービスセンター)開設
- 2000年 9月中旬
A銀行殿ATM監視サービス開始
- 2000年10月中旬
A銀行殿ATM監視サービス移行完了



写真1 ATMサービスセンタ（エントランス付近）



写真2 ATMサービスセンタ（センタ内）

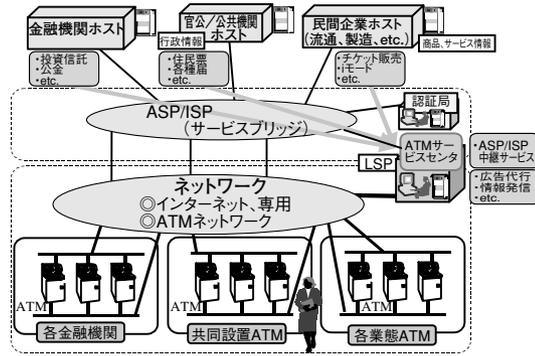


図6 ワンストップサービスの提供

TIPS 【会社概要】

会社名

日本ビジネスオペレーションズ株式会社
(JBO: Japan Business Operations Co., Ltd.)

所在地

本社：東京都港区芝浦4丁目10番12号
ATMサービスセンタ：東京都江東区石島 綜警ビル内

資本金

4.8億円（沖電気工業株式会社：60%、
株式会社沖電気カスタマアドテック：40%）

設立時期

会社設立：2000年4月3日

事業年度

4月1日～翌年3月31日

今後の事業展開

まず、主要沖電気ATMユーザおよびオンライン端末ユーザである地銀に対し獲得活動を鋭意、推進し導入ユーザを増大していくことにより、早期に事業基盤を確立する。同時に、2000年度中に東京地区（ATMサービスセンタ）のバックアップセンタを兼ねて九州地区に第2拠点を設立し、九州地区沖電気ATMユーザを中心に約10,000台のATMを対象としたサービス展開を計画している。以降、全国規模でサービス拡大し、全国ATM設置台数の50%以上のシェアに相当する約60,000台以上のユーザ獲得を目標とする。

また、将来的に各種業態ホスト、ISP業者等と連携しATMを利用したワンストップサービスの提供（図6参照）も計画しており、ATMを中心としたトータルソリューションカンパニーを目指す。

<用語説明>

◎LSP

Local Service Providerの略でJBOの関連拠点から顧客メリット上、有用な情報サービスを提供する組織。

インターネットのサービスプロバイダ事業者（ISP）と言葉を使い別けるため用いている。 ◆◆

●筆者紹介

吉澤誠治：Seiji Yoshizawa. システムソリューションカンパニー
日本ビジネスオペレーションズ株式会社 事業推進部

牧野淳一：Junichi Makino. システムソリューションカンパニー
日本ビジネスオペレーションズ株式会社 事業推進部