

金融ソリューション特集によせて



常務取締役

前田 裕

Yutaka Maeda

イノベーションジレンマとIT革命

2002年度に入っても日本の社会、経済、生活は依然として不透明、不確実、不安定であり、未だ出口が見えない状況が続いています。また一方ではインターネット、ブロードバンドに代表されるIT (Information Technology) の進展には著しいものがあり、企業、個人の全般に亘りまさに“IT革命”というべき変革が起こりつつあります。社会生活、企業活動が時間・空間・言語・国境を超越し、従来の在り方を大きく変えようとしています。IT革命が実現する世界は、情報を如何に活用できるかという創造力こそが価値となる“創造化社会”の到来を予感させます。物から情報へ、そして今まさに知価の時代を迎えようとしています。出口の見えない状況を優良企業の課題という面から見ると、ハーバード・ビジネス・スクールのクリステンセン教授が指摘しているような“イノベーションジレンマ”に陥っている状況であるといえます。

具体的には：

- 顧客の欲する製品、サービスの改良、改善を重視し、ニーズにないアイデアを軽視する。(持続的イノベーション)
- 全く新しいビジネスモデルを生み出すような破壊的イノベーションはあるが、短期的にはパフォーマンスを引き下げるものが多いため、なかなか実施されない。
- 破壊的イノベーションの成功には顧客が興味を示さない初期段階での投資が重要であり、気づいた時は手遅れになることが多い。

業績が伸び悩んでいる企業ほど、従来の経営スタイルや経営慣行へのこだわりが強く、破壊的イノベーションが進んでいないということです。変化の激しい環境下でこの状態から脱却するためには“IT革命”の本質を見極めその波にスピードをもって乗ることが大事です。“IT革命”の本質とは、ネットワークや社会インフラの発展と活用が広義の情報処理コストの圧倒的な低下をもたらし、時間・空間・規模の制約を取り除き、何時でも・何処でも・誰とでも通信できる所謂ユビキタスコンピューティ

ング環境が実現することと、これにより市場・顧客・技術のコンバージェンス（融合）が加速され、新しい価値やサービスが創造されるということです。

金融サービス業の対応

このような変革は日本の金融機関にとっても大きな変貌を余儀なくさせます。グローバルな金融業の日本市場での展開やITを武器とした非金融機関の参入、金融サービスに関する異業種間の連携など金融機関の競争は加速度的に増大しています。多様化する顧客ニーズに的確に 대응して競争優位性を獲得するには、金融サービスの高度化、多様化は必須であり、新たなビジネスモデルで顧客価値を創造することを実現しなくてはなりません。米国ではネットバブルが崩壊し、ネットワーク上でのみ取引を行なうビジネスモデルのネット専用金融業が必ずしも成功しているわけではありません。伝統的金融業（リアル）対ネット専用金融業（バーチャル）という図式で金融サービス業の競争を捉える方法もありますが、米国の金融業や流通業ではこの両者を融合した姿が次世代のビジネスモデルではないかといわれています。これは、ネットの空間とリアルの空間を融合した“クリック&モルタル”といわれているモデルであり、日本にも当てはまると見なされています。ブランド力のある今、決済を核として顧客価値を高める新たな金融サービスを創出し提供していくことが重要なことだと考えます。

ソリューション提供への取組み

沖電気はリアルな世界（営業店システムや自動化機器システムなど）およびバーチャルな世界（ネット決済や地域金融ポータルなど）双方で豊富な実績と経験があります。創造化社会の中で金融機関のお客様の価値を創造するソリューション提供を目指し、新技術の研究開発はもとより新たなサービス、新たなビジネスモデルの開発をスピーディに行い、金融機関の目指すビジネスモデルの構築のお手伝いをさせていただき所存です。 ◆◆



金融ソリューションカンパニー
プレジデント

服部 隆

Takashi Hattori

21世紀に入っても、「金融不安」という経済環境の下に金融機関の再編が続いています。このような構造変化で一層の競争に晒されている金融機関においては、勘定系システムの統合化や共同化という基盤的なITニーズがクローズアップされる一方で、顧客価値の高い金融サービスを提供するための新たなITニーズも現われ始めています。金融機関の競争力強化に向けた、このような二つのITニーズに的確に対応できるように、沖電気では「カスタマコンタクト」という基本コンセプトを中核とし、リテール金融にフォーカスした四つのソリューション領域を設定しています。「カスタマコンタクト」とは金融機関がそのお客様と接する場で、リテール金融取引の最前線かつ原点でもあり、リテール金融にとっての要として位置付けています。

営業店ソリューション

金融営業店システムでは、これまでの豊富な経験を活かしてホスト統合化や共同ホスト化に確実に対応しています。また、いち早くテラー端末やATMのWindows化を進めたことにより、新たな金融サービスを柔軟かつ迅速に搭載できるようになっています。さらに、営業店における相談業務や口座開設業務などの効率化を図るためにRBT（リモートブランチ端末）も展開しています。

一方、急速に展開されているコンビニエンスストア向けのATMの市場でも大きくシェアを伸ばし、沖電気のメカトロ技術が市場で貢献しています。本年度は、営業店における現金管理を統合的に扱えるような元方出納システムを開発し、数多くの金融機関への提供を計画しています。

バックヤードソリューション

この第二の領域には、「事務集中ソリューション」があります。これはイメージング技術を適用して営業店業務を効率よく支援・処理するもので、印鑑照会・照合システム、イメージOCRシステムなどが中心です。さらに現在、次世代のソリューションとして「チャネル連携ソリューション」に注力しています。これはテラー窓口、ATM、インター

ネット、電話など、さまざまなチャネルでの取引を連携させて、お客様に利便性をお届けし、サービスの質を高めるものです。また、CTI市場においてNo.1実績を誇るCTstageを活用したコンタクトセンタにも注力しています。

e金融ソリューション

第三の領域は、ネットワークインフラが整備された「e社会^{®*1)}」において金融サービスを実現するものです。ネット決済をインフラとして多様な金融商品がネットワーク上で取引されることを目指しています。既に、沖電気グループのペイメントファースト社がネット決済サービスを運用しており、多くの金融機関に利用頂いています。

金融ネットワークソリューション

最後のソリューションは、これらの三つの領域を結び付けるものです。沖電気が強みを持つVoIPを組み入れたIPネットワークをベースに、音声や映像の通信をも融合したブロードバンド対応のネットワーク環境を経済的に実現することができます。沖電気グループのアイピィネット(IPnet)社が金融機関のネットワーク構築に長けています。

沖電気はこれらの金融ソリューション領域で実績を積み重ねてきています。しかし、金融機関のITが日増しに高度化し複雑化する中で新たなソリューションの導入においては、さまざまなベンダとのパートナーシップを結ぶことが必須であり、積極的に取り組むつもりです。

ソリューションはお客様の抱えている問題を解決することであり、そのためにはお客様とのコミュニケーションが何よりも重要となります。お客様各位のご指導・ご協力を切にお願いする次第です。

2002年4月に金融ソリューション事業を専ら担当する「金融ソリューションカンパニー」を創設しました。期待される金融ソリューション事業の「飛翔」に向けては、既存の枠組みで事業を進めるのではなく、今起きている金融機関の変化に即して我々も変わっていかねばなりません。本特集でその方向性を十分にご理解頂ければ幸いです。

*1) e社会は、沖電気工業(株)の登録商標。