

# 今後の金融サービスの動向と 沖電気の取り組み

山根 建夫

金融機関を取り巻く経営環境は厳しく、変化の激しい状況の中で、徹底的な低コスト化、経営リスク管理の強化、真にお客様が望む金融サービスの提供と競争優位に立つブランド力の確立などにより、収益力の強化を図ることが重要な課題であります。いずれの課題においても、ITの果たす役割は大きくその活用の重要性はますます高まってきております。

日々変化する金融サービスの将来を予想することは極めて困難ではありますが、今後のリテールバンキングの課題と方向・概略は、次のように考えられます。

第一に、金融機関の顧客サービスの原点は、顧客接点、つまりカスタマコンタクトをいかに経営面で効率化し、かつ顧客満足度を向上するように管理・運営するかである。この点に、従来以上の戦略上の重要性があること。

第二に、金融機関が提供する金融商品の多様化・ハイブリッド化の流れ、つまり異業種アライアンスに基づく商品設計と販売、これがいままでの店舗展開や他業種とのネットワークのあり方に大きな影響を及ぼすと考えられること。

第三に、ストックビジネスからの収益に加え、さまざまなカスタマコンタクトを有効に活用することによるフロービジネス（手数料収益等）の収益を上げていく戦略が必要なこと。

第四に、新しいIT技術を活用した自動化、ネットワーク化等により、ビジネスプロセスやワークフローを大幅に変革し、一層の事務コスト削減を進める必要があること。

第五に、市場リスク、金利リスク、および流動性リスクやシステム・リスク等あらゆるリスクに対するマネジメントの強化、ネットワーク化進展に伴うセキュリティを万全に確保すること。

## マルチカスタマコンタクトによるユビキタスサービス

今後の金融機関のリテールバンキングサービスにおいては「ユビキタスサービス」、すなわち顧客が望む時に、望むチャンネル（方法）で、望む情報を、タイムリーに得ることができ、それに伴う金融取引をワンストップで行えるサービス体制を整えることの戦略的重要性が高まると考えられ

ます。金融機関にとっては、顧客とのコンタクトは、顧客の選好や事情、地域性、ニーズ等々に応じて、実に様々な形態で行わざるを得ず、「クリック アンド モルタル」のチャンネル形成とよく言われますが、さまざまな顧客にさまざまなサービスチャンネルを通じて適切なサービスを適切な方法で提供していかなくてはならなくなっていくものと考えられ、そうした中で顧客情報の一元管理やサービスチャンネルの運営コストの適切な配分も大きな経営課題となってくるものと考えられます。いわゆるデータベースマーケティングの戦略的活用が必要になります。

## ハイブリッド金融サービスの提供

金融サービスの形態は、かつての銀行、生保、損保、証券といった縦割りの商品別サービス提供ではなく、金融全般の複合商品、ハイブリッド金融商品の提供がリテールバンキングの重要な使命となり、文字通りファイナンシャルプランナーとしての役割が期待されます。いわば金融機関の総合化・ワンストップの金融サービスであり、新たなビジネスチャンスではありますが、事業コストの増大を極小化する対応、例えば製販の分業やそれに伴う情報処理のネットワークシステムの構築などの必要性が考えられます。

## 収益基盤の変化—フロービジネスの強化

日本の金融機関は伝統的にストックビジネスの収益を最大の収益源としてきたため、欧米の金融機関に比べてROA、ROIが相対的に弱く、資本効率性に厳しい見方がされております。新BIS規制の導入も控え、フロービジネスからの手数料収益をいかに増大させるかが、経営戦略上の重要な課題となるでしょう。先に述べたユビキタスサービスのネットワークの効用は、このフロー収入の増化に通じるものであり、セールスツールとしてのカスタマコンタクトと同時に、フロー収入の増化を目指すツールとしての新しいコンテンツサービスを提供実現していく必要があると考えられます。

## 徹底的な低コスト化

事務合理化の究極は、完全自動化と取引発生時点、発生

場所で処理が完結する姿と考えますが、ネットワークインフラ・技術の進展、イメージ処理技術や自動化技術の活用により、ビジネスプロセスやワークフローを抜本的に変革、サービス品質を維持向上しながら、一層の低コスト化を進める必要があります。また、ユビキタスサービスのネットワークの効用は、店舗形態の軽量化（店舗統廃合や再編成）を容易にし、コスト削減にも貢献するものと思われ、今後のカスタマコンタクトのあり方、サービス提供のあり方が物件費を含む総合的な低コスト化戦略の側面に密接に関係するものと考えられます。

### セキュリティ、リスク管理の強化

ネットワーク化進展に伴う、システムリスクやセキュリティ面での万全の対応は不可欠であり、「安心・安全」がブランド力を確立する上で重要なキーとなって参りますが、ひとたびシステム障害や個人情報の遺漏などが発生しますと、お客様に多大な迷惑をかけるばかりか、金融機関の最大の資産である「信用」を揺るがしかねません。そこで、セキュリティポリシー、コンテンツエンシンプランなどもしっかりと作り事前に対応しておく必要があります。

### 沖電気の取り組み

沖電気は、これまでお客様のご支援ご指導をいただき積み重ねて参りました実績をベースに、先に述べましたリテールバンキングのあり方を考え、お客様の課題解決に役立つ新しいシステムソリューションの開発、システムコンサル、サービスの提供に積極的に取り組んでおります。

とりわけ、現在は、

- ①ユビキタスサービスを展望したさまざまなチャネルシステムとチャネル連携ソリューション、マルチペイメントネットワークやe社会を展望したe金融ソリューション、音声画像を融合したIPネットワーク活用ソリューションなどのネットワークシステムソリューション
- ②イメージ処理技術やコラボレーション技術を駆使し、かつファイナンシャルプランナーによるハイブリッド商品販売を展望した新しい営業店システムソリューションや事務集中ソリューション
- ③徹底的な効率化を進める自動化ソリューション  
新しい手数料ビジネスにつながるATMソリューション
- ④安心安全を提供するセキュリティソリューションやリスク管理システムなどに注力して、研究開発を行っております。

本特集で、これらの一端をご紹介させて頂きたいと存じます。

### む す び

金融ソリューションシステムは、それを導入しただけであらゆる問題を解決するものではなく、システムと共にその他の経営資源（従業員、企業組織、文化、地域特性など）を有効活用することによって、初めて効果を上げ得るものではないでしょうか。とりわけ、従業員の顧客サービスに対する関心度、リスク管理に対する鋭い感性と積極的な取り組み等なくしては、CRMもリスク管理システムも決して成功しないと思われれます。

金融機関は、経済社会の生活インフラとして我々の生活になくてはならない公共財であり、ITを駆使した新しい時代に相応しい顧客満足と価値の創造により飛躍発展されることを祈念して結びといたします。 ◆◆

### ● 筆者紹介

山根建夫：Tateo Yamane.金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション第一本部 本部長