

新ATMソリューション

西村 公男

中野 英雄

1970年代に入金機能を搭載したATMが創り出されて、1980年代に入ると、通帳記帳も可能なATMが一般的となり、その後、「振込」や「振替」といった窓口業務の一部までが可能となった。

1990年代に入ると、より多くの顧客を窓口からATMに誘導し、取引をこなすことが求められるようになった。そのためATMの評価ポイントは、より多くの取引を実行するために、「いかに速く処理できるか」「いかに止まらず稼働するか」の2点となり、ATMメーカーは競って高速、低休止率のATMを開発した。その後、ATMメーカー社とも技術進歩を遂げ「処理スピード」「低休止率」という観点からの機能差は少なくなっていた。

次に金融機関の興味は「ATMで扱える商品やサービスをいかに増やすか」という方向へと向かってきたため、更に機能を加え、ATMは各種のサービスを提供してきた。特に2000年代に入ると、LAN等のネットワークに接続することによって、他の装置やシステムと連携した上で実現する新たなサービスを提供するようになってきた。

今後ATMというリアルデリバリチャネルとインターネット等のeチャネルを融合させ、更に顧客価値を追求した様々なサービスを提供していくことになる。そしてATMが提供するサービスは堅牢なセキュリティ、Webを中心

としたオープンネットワーク上に構築され、現金を扱うサービスを中心に、新しい付加価値（ワンストップサービス他）を持つ情報拠点に位置付けられていく。更にネットワーク技術やインフラの進展に伴うブロードバンドATMやインターネットATMをコアシステムとして、さまざまな業種（金融、流通、行政、娯楽など）や空間（モバイル、KIOSKなどによるバーチャル決済を含む）の壁を越え、マルチサービスのポータルとして新しいビジネススキームの拡大を図っていくことになる（図1）。

このように、従来は主に現金の出し入れをはじめとしたハードウェアの機能や技術を中心とした商品だったATMが、ネットワークに代表される環境の変化や市場ニーズの多様化に伴い、新たなデリバリチャネルとしてその活用範囲を拡大していくことが必要となってきている。

こういった背景から、近年ATMにおいてどのようにサービスが提供されているのかについて紹介する。

現金管理ソリューション

顧客提供サービスはそのままでも、ネットワークに接続することにより有機的な価値を生み出すものとして、現金管理ソリューションがある。これは、図2で示すようなシステム構成になっており、ネットワーク上の各装置間

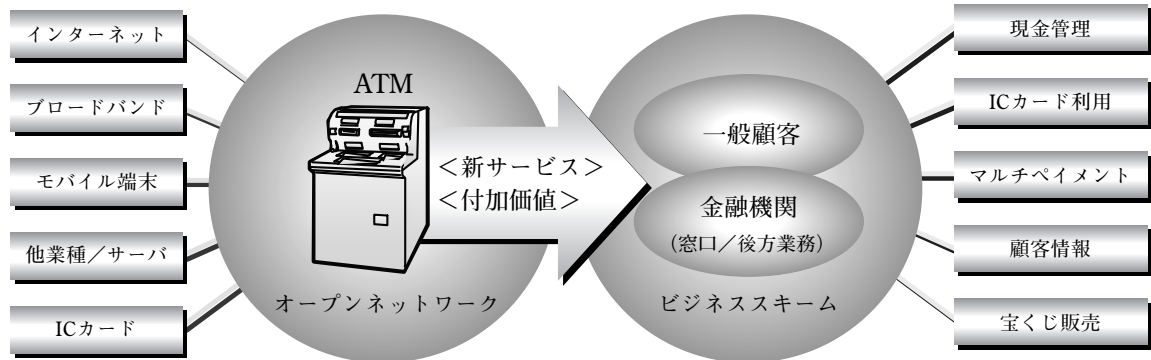


図1 新ATMソリューションの提案

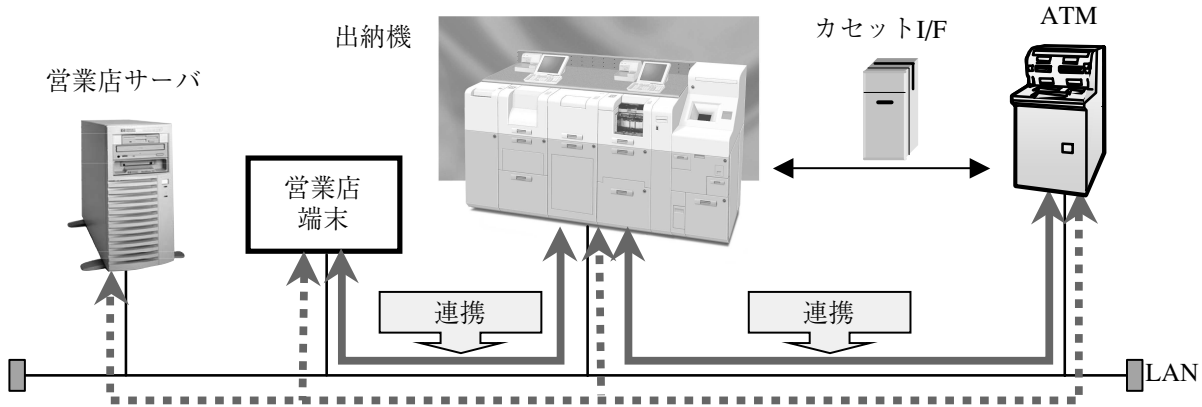


図2 現金管理ソリューション 実施例

で情報を授受することによって、営業店内の現金の移動を一元的に集中管理できるようにしたものである。

出納機とATM間の現金の移動は、元々ATMに装備している補充/回収カセットを利用して行われる。出納機で現金を詰めると、その枚数が情報として、ネットワークを介して事前にATMに通知される。その後この補充/回収カセットがATMに装着されると、通知されていた枚数と比較することによって、その正当性をチェックするようになっている。

このように厳格な現金管理が可能となり、また、これまで人手によって行っていた事務手続きが自動化されることにより、作業負担を軽減することが可能となる。

ICカードソリューション

近年ネットワーク社会の進展や規制の緩和など、金融機関の環境が急激に変化している。今後更にネットワークインフラの整備が進み、顧客へのサービスの充実化が必要になってくる。ATMとしては顧客利便性や安全性の確保、個人情報の保持、プライバシーの保護といったソリューションに向けてICカードを利用した各種アプリケーションについて検討してきた。その例を紹介する。

①複数口座カードの1枚化

複数口座からの支払や口座間の資金移動は、これまで該当のカードを使用して、複数回の取引を行わなければならなかった。同一銀行内の複数口座のカードをICカード1枚にすることで、複数回必要な取引を1回で行うことが可能となり、顧客の利便性を向上させることができる。また、カードの発行枚数を減らすことができるため、コスト削減にもつながる。

②振込カード機能の保有

従来の振込カードでは振込先を1件～3件しか保有でき

なかったが、より多くの振込先をICカード内に保有することで、上記①と同様な効果が得られるとともに、これまで振込カードに記録できなかった情報を、取引履歴として蓄積・参照することで、振込先入力操作をより一層簡略化することができる。

③顧客情報の保有

顧客の特性を表す情報をICカード内に記憶させ、その顧客に最適な操作性を提供するものである。例えば、視覚障害者に対しては音声を主体とした操作誘導を行い、操作に時間がかかることを考慮した取引の流れを形成することができる。また外国人であれば英語による誘導画面に切り替えることができる。このようにその顧客に合ったきめ細かなサービスを提供することで利便性を向上させることができる。

④取引履歴の保有

該当口座の取引履歴を保有することにより、取引明細をATMの画面で確認することや、家庭のパソコンに接続したICカードリーダーから読み込ませることでプリンタに出力することが可能になる。またこのデータを利用して、毎月の収支状況の確認や条件検索など、これまでになくサービスが提供できるようになる。

以上紹介したのは一例であり、口座内の預金残高等を担保にしたオフライン・デビット決済他、多目的なカードとして今後発展していくことになる。

バックヤードソリューション

公共料金等の納付は、銀行やコンビニエンスストアで受け付けている。しかしこれらはリアルタイムな納付ではなく、バッチにて処理されており、また、後方業務(バックヤード)の作業負担が伴うものとなっている。

そこでこれらの課題を解決すべく開発されたのがマル

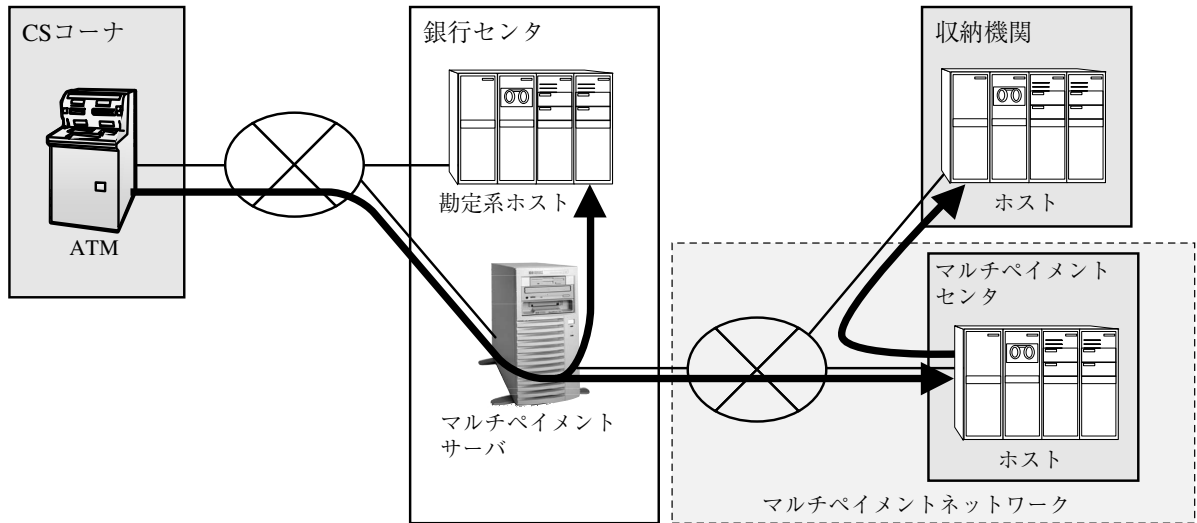


図3 マルチペイメントのシステム構成例

チペイメントシステムである。これは、図3に示すようなネットワーク構成になっており、顧客に送付される納付書に記載されている収納機関番号、お客様番号、確認番号をATMの画面から入力することによって、その情報を各ホストに通知して、リアルタイムに処理するようになっている。これにより、顧客の利便性の向上や後方業務の作業負荷を軽減できるようになっている。

なお、マルチペイメントサーバは、ATMやマルチペイメントネットワークと銀行センターにある勘定系ホストとの間に介在し、勘定系ホストに与える影響を少なくすることによって、マルチペイメントシステムを導入し易くする役割を担っている。

顧客情報ソリューション

金融機関における経営資源の適切な配分を戦略的に行うべく、不特定多数の顧客に対してセールスするのは

なく、顧客の特性を捉えて、最適な商品を最適な顧客へタイムリに提供する必要が出てきた。

このような背景からATMに対して、現金の出し入れを行う装置としてではなく、その設置台数の強みを生かして、顧客に対する情報の発信を行い、また必要に応じて収集する情報端末としての重要な役割が求められている。これを解決するために、顧客の情報が蓄積されているデータベースとATMを有機的に連携させているのがChannelNavigator™である。

このシステムは、図4のような構成になっており、顧客がATMでの取引を実施している間に、顧客が使用したキャッシュカードや通帳の情報をもとに該当の顧客に通知したいキャンペーン情報や連絡情報をCI（Customer Interaction）サーバから取得し、ATMの画面を通じて情報を提供する。またATMを使用した顧客の情報や取引の操作結果を次回のキャンペーン分析のために、CIサーバ

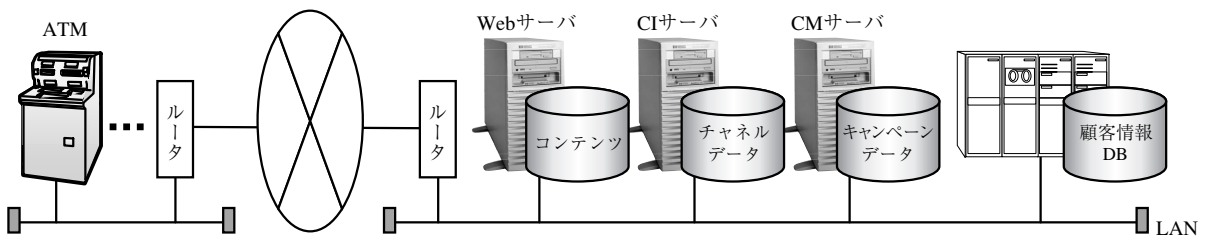


図4 ChannelNavigator™の構成例

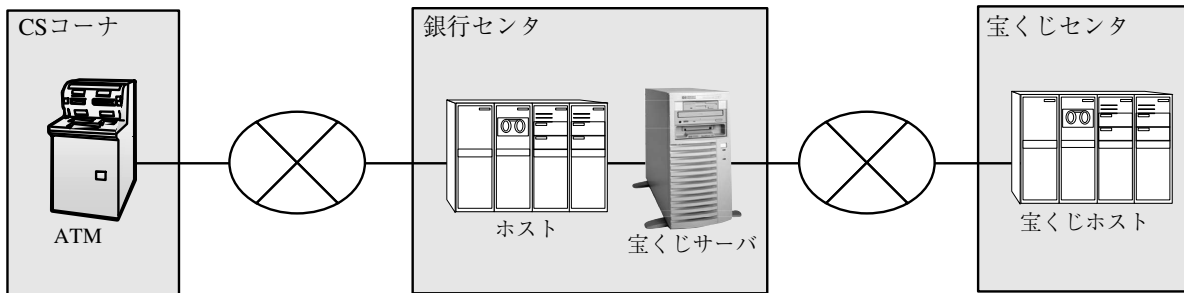


図5 宝くじ販売のシステム構成例

を經由してCM（Campaign Management）サーバへ通知／蓄積するような仕組みとなっている。

多機能決済ターミナルソリューション

これまで宝くじは、専用のシートに記入し、専用の売り場でしか購入できなかった。これを一つの取引としてATM上で実現したのが宝くじ販売取引である。宝くじ販売取引では、ATMの画面から入力することによって、キャッシュカードで購入できるようになっている。また、当選金は、購入したキャッシュカードの口座に振り込まれる仕組みとなっている。システムの構成としては図5に示すように、宝くじサーバを介して宝くじセンタと連携するようになっている。このように、特定の場所に行かずに購入でき、当選金の授受を自動化することによって顧客の利便性を向上させることができる。

おわりに

市場のニーズとして、今後は特にATMとeチャネルを融合させたソリューションの提供が必要になってくると考えられる。

これに対して、当社の強みであるATMの制御技術とネットワークシステム構築力をいかした新たな顧客価値を創造することで、新しいATMソリューションを提案していくことが国内シェアNo.1メーカーとしての使命と考える。◆◆

● 筆者紹介

西村公男：Kimio Nishimura.金融ソリューションカンパニー システム機器本部 マーケティング部

中野英雄：Hideo Nakano.金融ソリューションカンパニー システム機器本部 ATMソリューションSE部第1チーム