



## ATM運用で新たなビジネスモデルを構築

梶原 増雄  
渋谷 敏

吉沢 誠治  
山内 正男

2000年4月、ATM関連業務のアウトソーシング事業を行う日本ビジネスオペレーションズ株式会社（JBO）が発足した。JBOはATMの稼働監視、あるいはATMの横に設置された電話からの問い合わせ対応を中心とした新しいサービスを金融機関に提供する。既存のコールセンター業務の受託と新サービスのATMのワンストップサービス提供で新たな顧客価値を生み出し、着実に実績を上げている。

### ATMの監視・運用・保守支援サービスを提供

JBOは、ATM運用アウトソーサーとして監視、運用、保守支援サービスを事業の3本柱とし、これらを金融機関に提供している。

「監視サービス」は、ATMが正常に稼働しているかを監視し、また、お客様からのATM操作に関する問合せ等に対応するサービスである。

「運用サービス」は、ATMにセットする現金の適切な量を予測し、装填計画を作成したり、プログラムの配信等を行うサービスである。

「保守支援サービス」は、ATMが休止したときに一時保守員を遠隔からサポートするサービスである。また、カード喪失届の受付登録業務も行っている。

これまでは、ATMの監視は銀行の関連会社が行い、簡単な保守や現金装填等の対応は銀行の関連会社または、警備会社で行っていた。また、機器障害に対する保守は沖電気カスタマドテック等の保守会社に依頼するという体制が一般的であった。金融機関の経営合理化が進む中で、より一層の業務の効率化が求められており、特にATM運用コスト削減は大きなテーマとなっている。

JBOはこうした環境変化に対応し、ATMアウトソーシングサービス事業を立ち上げてきた。現在、東京に2カ所、九州に1カ所の計3カ所にATMサービスセンターを開設し、これらの業務を各センターで一元管理している。JBOに委託することにより各行個別に自前の設備・要員を持つ必要がなくなり、コスト削減が可能になる。現在までに14行から業務受託し、対象ATMは8,000台に上る。また、振

込ファイル・ソフトプログラム等の配信は27行にサービスを提供している。

### 高度な専門スキルでワンストップサービス

JBOがATMの運用対応することにより、沖電気の開発・販売、OCAの保守、JBOの運用と、沖電気グループがATMに関するワンストップサービスを提供できるようになった。沖電気、OCA、銀行など異なる業種から人材が集まり、一連のノウハウ全てを網羅する事業体を作り上げたことがJBOの特長であり強みとなっている。

JBOが運用まわりまで熟知しているため、リプレース時には、新たに沖電気を指名して頂けるケースも増えている。それぞれの立場のお客様と広い範囲にわたって直に接し、生の声を聞くことができるため、ATM開発のヒントとなるさまざまな情報を得ることができる。

### コンプライアンス経営とセキュリティの強化

アウトソーシングサービスにおいては情報セキュリティに対する取り組みと運用の堅確性が重要である。本年4月には、個人情報保護法が完全施行される。また、一昨年6月には、金融庁の金融機関「事務ガイドラインの一部改正」のなかで、「事務の外部委託（アウトソーシング）」について、顧客保護の確保、金融機関の業務への影響等の観点から留意すべき点」が追加されるなど、法令の遵守とセキュリティ管理体制の構築と実践が求められている。

このような環境のもと、JBOでは情報セキュリティの強化およびマネジメントの徹底を推進してきた。その一環としてJBOの運用部門は、「BS7799」および「ISMS適合性評価制度」の認証を取得している。これはアウトソーシング業務の要である情報セキュリティ管理の「機密性」、「完全性」、「可用性」を国際および国内規格に準拠して体系的に取り組んできた結果と言える。

今後も、JBOはセキュリティポリシーに基づく諸管理策を徹底し、金融機関業務を代行する企業としてセキュリティへの取り組みをいっそう強化するとともに、社会的責任を果たしていく。

## アウトソーシング事業の要は「人」

コンビニ設置、24時間対応とATMサービスが拡大する中で、機器異常のときや操作方法などの問い合わせに電話対応する人材も重要である。対応次第で些細なこともトラブルに発展し、信用失墜を招きかねない。話し方から指導を施し、どんなトラブルにも上手く対応できる折衝能力の高い人材を育て、かつその人材を定着させる必要がある。

本場に開設した新センタには電話のモニタリング設備、ロールプレイング設備等を備えた研修室を設け、教育専門部門も設置している。また、24時間交替勤務のため一日8回もの朝礼を実施し、情報共有に努めている。

## 更に新事業を開拓

コンビニ設置のATMに代表される監視、一時保守、現金装填等ATM運用のすべてを行うフルアウトソーシングの拡大を図るとともに、ATMへの広告配信サービスや、銀行の事務センタで取扱っている業務等の新サービス・新事業への取り組みも検討していく。また、中国でのATM普及に伴い、アウトソーシング事業の海外進出も展望していく。

このように更なる新しいビジネスモデルへの取り組みを積極的に進めている。◆◆

## TIPS 【基本用語解説】

### BS7799:

情報セキュリティにおけるベストプラクティス（最適慣行）をまとめ、基本的な管理項目を規定するために英国規格協会（BSI）によって作成された情報セキュリティの管理基準。

### ISMS (Information Security Management System)

#### 適合性評価制度:

財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）が、2002年4月から本格運用を開始した情報セキュリティマネジメントシステムに関する適合性評価制度。

旧通商産業省の「情報処理サービス業情報システム安全対策実施事業所認定制度（安対制度）」に代わる第三者認証制度として運用され、国際標準である「ISO/IEC17799:2000」をベースとした適合性評価を行う。

## 日本ビジネスオペレーションズ株式会社

(Japan Business Operations Co., Ltd 略称:JBO)

本社所在地	東京都江東区木場2-7-23(第一びる)
代表者	山根 建夫
設立	2000年4月
資本金	4億8,000万円(沖電気, OCA出資)
社員数	約80名(ほか派遣社員約120名)



## ● 筆者紹介

梶原増雄: Masuo Kajihara. 日本ビジネスオペレーションズ株式会社 常務取締役

吉沢誠治: Seiji Yoshizawa. 日本ビジネスオペレーションズ株式会社 取締役経営企画部長

渋谷敏: Satoshi Sibuya. 日本ビジネスオペレーションズ株式会社 取締役運用部長

山内正男: Masao Yamauchi. 日本ビジネスオペレーションズ株式会社 取締役運営企画部長