

金融ソリューション・サービス特集号の 発刊によせて



情報通信事業グループ
金融ソリューションカンパニー
プレジデント

柴田 康典

不良債権処理やリストラクチャリングを最優先せざるを得ない状況が長らく続いた金融機関もメガバンクを筆頭に復活を成し遂げました。この間、日本経済そのものもいざなぎ景気を超える緩やかな景気拡大を続けてまいりました。

このような中、金融業界においては規制緩和が進み、98年投信窓口販売、04年証券仲介業に続き、2007年12月に保険商品が金融機関窓口で販売可能となりました。まさに、「貯蓄から投資」へと消費者の金融商品選択の幅が大きく拡大しようとしています。さらに、医療・介護・相続関連など、高齢化社会の進展に伴う新たな金融サービスが求められています。このように、リテール金融サービスに対しさまざまな新しいニーズが生じています。

しかし、昨年来のサブプライム（信用力の低い個人向け住宅融資）問題や原油価格の高騰に起因する景気の腰折れ懸念など、リテール金融を取り巻く環境も大きく変化しています。このような変化に対応するため、金融市場においても新しい金融ビジネスモデルの確立や、プロセスの一層の合理化などを積極的に進めようとしています。

情報通信技術の急速な発達には、リテール金融の可能性を飛躍的に拡大させています。日々、金融機関に足を運ぶお客様の数は膨大な数にのぼります。また、お客様がアクセスされるチャンネルも、これまでの営業店からインターネット・携帯電話等多様化しています。そのお客様がどのような行動をされ、何を望んでおられるのかが理解できれば、もっと良い金融サービスが提供されるはずです。膨大なデータは、使い方次第で「宝の山」となります。情報通信技術の進展は今まで不可能であったことを可能にします。

いつでも、どこでも、お客様の望む姿で安心してサービスが提供できること、これがユビキタス社会における金融サービスのあり方だと考えます。

OKIの金融システム事業を振り返って

さて、金融ソリューション・サービス特集の発刊にあたって、OKIの金融市場におけるシステム開発の歴史を振り返ってみたいと思います。

日本におけるコンピューター化の夜明けは、昭和30年代の初頭に始まり、通信機メーカーであると同時に、周辺機器メーカーであった当社は米国メーカーをしのぐ優秀な周辺機器の開発を続けていました。昭和30年頃はテレタイプを利用したパンチカードの時代でした。当初は2拠点を結ぶものでしたが、次第に面へと広がり、徐々にネットワークが形成されていきました。

金融機関におけるネットワーク時代は、昭和30年中頃、テレタイプとデータの交換中継装置を使用していた為替交換ネットワークシステムの実現からはじまりました。この分野で当社は、他社に先駆けてデータ交換中継装置を市場に投入し、当時の大手都市銀行2行で採用され、昭和30年代終わりには30行を超えるお客様にご利用いただくヒット商品になりました。

昭和40年代に入り、銀行のオンラインシステムが計画され、当社は昭和42年に窓口端末装置（OKI SAVER）を都市銀行で稼働させました。その後、昭和47年にキャッシュ・ディスペンサを開発し、昭和50年代にはATMも発表しました。

このように当社の金融機関向けシステムは社会のネットワークの進展と共に、当初は事務の効率化、堅確性を実現するシステムでしたが、現在は金融機関のリテールチャンネルの事業戦略を支えるシステムの開発を行っています。昭和30年代から今日に至るまで、多くのお客様から貴重な意見をいただき、それらを糧に時代に見合った金融システムを世に送り出してきました。

これからも、リテール金融強化の動きに対して、金融

機関のお客様との接点であるチャネルを安全にかつ確実に機能させるための、システムプラットフォームやネットワーク等のインフラストラクチャを融合した、金融機関向けソリューションを開発することにより、貢献していきたいと考えます。

お客様のニーズと市場に供される各種サービスインフラとOKIの知恵を結集することによって、最新鋭のシステムを創り出して参ります。

金融ソリューション・サービス特集号

本金融ソリューション・サービス特集は、従来から取り組んできた事務の効率化、堅確性を実現するシステムの開発ノウハウを活かし、さらに、金融機関の経営課題であるIT投資の抑制や平準化を意識した、新しい顧客チャネルのソリューション事例、新サービスの提供等、充実した内容になっています。

特に顧客利便性向上、セキュリティおよびコンプライアンス強化、事務品質向上、事務効率化、販売支援の五つのソリューションを基に、金融機関がお客様へ個別化した金融商品やサービスを如何に効率的に提供するかということを中心に紹介しています。

顧客利便性向上ソリューションでは、金融機関にとって金融サービスの利便性を向上させるためにどのように顧客チャネルを拡大し、顧客満足度を高めていくかの仕組みについて事例等を交えながら紹介します。

セキュリティおよびコンプライアンス強化では、無線技術を駆使し、より安全に安心して金融機関のお客様にお使いいただけるネットワークの環境構築方法や製品、映像監視などのソリューション等をご紹介します。

事務品質向上や事務効率化支援のソリューションでは、複雑化する金融リテールサービスの金融取引をより円滑に行うための営業店端末システムやその支援をする仕組

*1) e社会は沖電気工業株式会社の登録商標です。

みと考え方、後方事務の事務品質向上や事務効率化のための帳票電子化対応やセンター集中管理を行うために必要なコア技術をご紹介します。

販売支援のソリューションでは、最適なタイミングでお客様に金融商品を販売するための顧客分析手法やシステム、他業種との連携などについて事例を交えてご紹介します。

「いつでも、どこでも、安全に」という言葉に象徴されるように、従来の金融機関のリテールチャネルに加えインターネットや携帯電話などを活用した、顧客利便性を意識したリテール金融サービスは今後も拡大していきます。新しいチャネルを具現化し、新しい金融サービスを提供することで、OKIは「e社会^{®*1)}」に大きく貢献できることをご理解いただけたらと思います。 ◆◆

参考文献

- 1) 日銀金融市場レポート 2007年7月, 日本銀行
- 2) 2010年の金融『加速する金融再編』, 野村総合研究所, 2006年9月
- 3) 沖電気100年史