

# OKIのソリューション&サービス事業

毛利 誠二

OKIは、金融機関、官公庁、運輸・流通・製造業などの業務システムで培ったノウハウを強みとしてソリューションとサービスを提供する。

本稿では、まず、お客様のIT/業務の課題を、特長ある端末、ネットワーク関連技術、各業界向けの業務ノウハウで解決するソリューション事業について概説する。

次に、お客様のITシステムのサービス利用と、業務委託に対応する、OKIのクラウドサービス「EXaaS<sup>TM\*1)</sup> : エクサース」を中心に、サービス事業について紹介する。

## 市場動向

国内企業のIT投資は、世界的金融危機後の2009年を底に抑制が続いている。既存システムの維持・運用や老朽化システムの更改が主となり、競争優位性を確保するための新規IT投資が困難な状況である。

また、東日本大震災の経験から、多くの企業がBCP (Business Continuity Plan)/DR(Disaster Recovery)の強化、情報システムの省エネ化の取り組みを開始している。特に、災害対策や電力供給に優れた外部のデータセンターへのITシステムの移転や、バックアップシステムや省電力対策としてのクラウドサービスの活用が期待が高まっている。

IT専門調査会社 IDC Japan株式会社の予測によると、クラウドサービス市場の年間平均成長率は33%であり、今後大きく成長すると予測されている。

BPO(Business Process Outsourcing)市場の観点で見ると、同じくIDC Japanによると、2010年度のBPOサービス市場は、約8,200億円であり、今後プラス1.2%成長と予測されている。BPOサービスは、人事、経理、購買、カスタマーケア(コールセンター)などの業務実行/支援を提供するサービスである。

最近のお客様の傾向として、システム更改の際に、システムを自社設備化してノウハウを自社に保留するか、外部委託によりコスト削減と本業集中を優先するかを選択する必要があり、クラウドサービスを利用する「所有から利用」へのトレンドの変化が起きている。加えて、こ

\*1)EXaaSは、沖電気工業株式会社の商標です。その他、本文に記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

れまでITを利用した業務を遂行していた人員についても、外部委託するBPOサービスの利用拡大へと向かっている。

このような市場の変化に対応し、OKIは、ソリューションとサービスをお客様に合わせ最適かつ迅速にご提供する、「ソリューション&サービス事業本部」を2010年4月に発足した。

## ソリューション事業

ソリューション事業は、お客様の個別の課題に対応したITシステムを提供するビジネスであり、ITをお客様の資産として提供する形態である。

### (1) 金融機関向けソリューション

OKIは、金融機関のお客様からの機能要件と信頼性要求に応え、勘定系のホストに接続して、通帳、伝票、カード、現金などを処理する営業店端末システムを提供してきた。

また、営業店後方事務のセンター集中化による事務効率化について、お客様とともに、業務要件・システム要件等の仕様を策定し、事務集中ソリューションとして提供してきた。

この事務集中システムは、帳票イメージを営業店から事務センターに送信し、帳票のエントリ作業をイメージ処理技術であるOCR(光学式文字読み取り装置)認識処理を活用して、効率的に行うシステムである。OKIは、為替事務を集中化する為替OCRシステムの約4割のシェアを持つトップベンダーである。

更に、勘定系事務に関する業務知識や、事務の集中化のノウハウを活かしたソリューションを拡大中である。

例えば、「振込管理システム」は、為替業務の振込入金エラー処理を集中化して管理、処理するシステムであり、事務集中ソリューションのノウハウ、FAX、コールセンター等のネットワーク技術を組み合わせた新ソリューションである。

### (2) 官公庁向けソリューション

OKIは、官公庁のお客様の需要に合わせた、ITインフラ

や業務システムを提供して来た。

ITインフラの一例である「次世代自動化ゲートシステム」は、出入国審査時に指紋(個人識別情報)を利用して本人確認を行う出入国管理システムである。本システムはコンパクトで、人間工学に基づいた設計となっており、既に導入した各空港で利用されたお客様から、好評を得ており、渡航者へのサービス向上を実現している。

業務システムの一例としては、「人事・給与関係業務情報システム」の、給与・共済などの各業務のアプリケーション開発と、ハードウェア基盤整備のインテグレーションを担当し、政府全体の経費の抑制に寄与してきた。

また、OKIは、新たに、搬送支援統合エージェントシステムの開発・システム構築を開始している。本システムは、救急医療の現場において、病院選定の意思決定を支援するための示唆情報を提供するものであり、救急患者が病状に見合った適切な病院に運ばれ、最適な医療を受けられる仕組みの実現を目指している。

### (3) 運輸、流通、製造業向けソリューション

OKIは、旅客・運輸業向けに、カウンター内の予約発券システムや、KIOSK端末型の自動チェックイン機、大手旅行代理店向けエージェントシステムを提供しており、この業界におけるトップベンダである。専用の発券装置やKIOSK端末等のハードウェアと、ノウハウを活かしたアプリケーションによるソリューションを提供している。

また、製造業向けに、ERPシステムを提供している。OKI自身も、ATMや複合機・プリンタ、IP-PBX等の自社工場を国内・海外にもつ製造業であり、自社で構築した製造業務に関する業務システムの実績とノウハウにより、組み立て製造業向けを中心にシステムを提供している。

## 保守事業

OKIは、保守サービス拠点を国内250カ所以上に展開し、国内のすべてのお客様に対して、均質で良質な保守サービスを提供している。

また、OKIはさらに高度なサービスを提供するためのシステム開発、サービス開発を行っている。

「@スマートCEシステム<sup>®\*2)</sup>」は、スマートフォンの機動性を活かした保守員業務支援システムであり、CE(カスタマ・エンジニア)とバックオフィス部門(作業管理、CE支援部門)がリアルタイムに連携できるようにすることにより、保守業務の効率化とサービス品質の向上に繋げている。

「ATMのハイアベイラビリティサービス」は、従来、

\*2)@スマートCEシステムは、株式会社沖電気カスタマドテックの登録商標です。

お客様からの障害コールを受けて修理出動していた保守から、障害の予兆を検出して障害が発生する前に予防保守を実施することで、ATMの稼働率を上げるサービスである。

## サービス事業

OKIは、お客様の所有から利用へと向かうニーズ変化に対応し、ソリューション事業で培った業務システムのノウハウ、特長ある端末の強みを活かしたサービスを展開している。

OKIのサービス事業は、初期費用や運用コストの面でソリューション導入を断念してきたお客様、コストダウンや本業集中を目指して業務委託するお客様のために、アプリケーションを共同利用して効率化することを目指している。OKIは、お客様のシステムのクラウドへの移行支援サービス、月額課金等のサービスフィーで利用可能な共同利用型のサービス商品を提供している。

また、国内トップクラスのシェアのATM運用監視サービス/フルアウトソーシングサービス等、BPOサービスを含めたLCM(Life Cycle Management)サービスも拡大している。

## クラウドサービス「EXaaS」

OKIのクラウドサービス「EXaaS」は、ネットワークを通じたサービス提供にとどまらず、端末を含めたシステムを含めたLCMサービスの提供をコンセプトとしている。以下に、EXaaSの特長を概説する。

### (1) お客様サイトの端末運用までをサポート

OKIは、金融機関様向けATM、営業店端末、事務集中端末から、鉄道会社様の発券機、空港の自動チェックイン機、5年間無償保証のCOREFIDOプリンタまで、多くの業務用端末/機器を自社開発している。また、これら各種端末/機器の運用ノウハウを保有している。さらに、スマートフォン向け業務システム構築用プラットフォームの提供とともに、iPhone、Android等のモバイル端末を活用したシステム提供の実績も有する。

従来のクラウドサービスは、データセンターからSaaS/IaaS(クラウド基盤)提供、アプリケーションサービス、運用までを提供するものであった(図1:次ページ)。

お客様サイトの端末やネットワークについては、お客様自身で導入検討から開発、構築、運用、さらに機器更改といったライフサイクルマネジメントが必要である。

## 従来のクラウドサービスとの違い

- お客様の経営課題や業務課題に取り組むために、お客様サイトの端末システムを含め、ライフサイクル全体をサポートします
  - お客様サイトにある端末の開発・設置から移設・撤去までサポート
  - お客様システムのクラウド移行インテグレーションから評価・改善までサポート

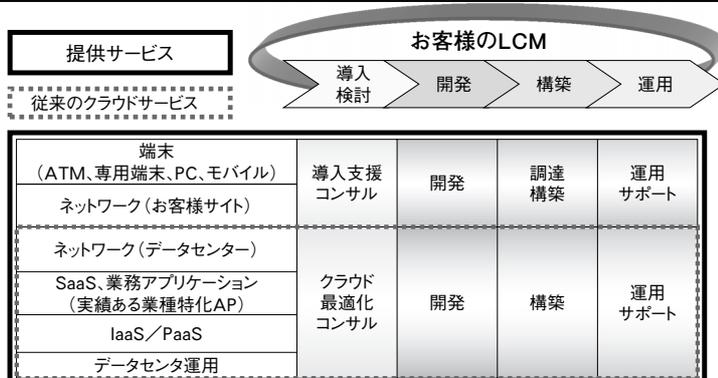


図1 EXaaSの従来のクラウドサービスとの違い

このため、お客様自身での要員確保から体制の維持が必要であり、コストの最適化が困難であるという課題があった。

さらに、技術のオープン化に伴い、コンピュータ機器はハードウェア・ソフトウェアともにライフサイクルが短くなり、お客様が保有する数千から数万台におよぶ端末を、技術の進化に合わせてバージョンアップしていくことは、人力とコストが必要となる。

OKIは、このようなお客様の課題を解決するために、お客様サイトの端末やネットワークについて、導入支援コンサル、開発、調達・構築、さらに運用サポートにまでメニュー拡張したクラウドサービスを提供する。

### (2) 共同利用型サービスの提供

共同利用型サービスは、OKIのソリューション事業の実績あるアプリケーションを、複数のお客様による共同利用を条件として提供するサービスである。要件が同一のレベルとなる複数企業が、単一のアプリケーションを共同で利用するため、カスタマイズ費用の低減、システム投資や運用コストの平準化が可能となり、これまで費用や自社運用の課題によりシステム導入が困難であったお客様に、比較的安価にサービスを提供することが可能である。

#### ●金融機関向けサービス

事務集中システムのシェア1位のソリューションをサービス化した為替集中システムや、帳票登録照会サービスを商品化した。

また、為替OCRの予備システムをクラウドサービスと

して提供を開始した。金融機関では為替OCRシステムが災害などで停止した場合、クラウド上の予備システムに切り替えることにより、速やかに為替業務の再開が可能となる。クラウドサービスであるため、予備の為替OCRシステムをお客様が個別に導入した場合と比較して費用を大幅に抑制することができる。

#### ●旅客/運輸業向けサービス

OKIは、旅行エージェント向け大規模・分散コールセンターの多くの提供実績がある。この実績とノウハウを元に、自社で資産を保有し、運用管理を行うことが困難な中小規模企業向けに、共同利用型サービスを提供する予定である。この共同利用型コールセンターは、OKIの自社のお客様対応コールセンターでも利用中であり、コールセンター業務ノウハウも合わせて提供可能である。

#### ●製造業向けサービス

OKIは、自らの製造業としてのノウハウを活かしたサービスを展開する。有害物質届出サービス「COSMOS」は、化学物質管理の法規制への対応の支援サービスである。OKIの有害物質届出の課題解決を実践しながら得られた化学物質に関する業務ノウハウを実装し、クラウドサービスとして提供している。

## BPOサービスによる事業拡大

LCMサービスは、IT機器・システムを使ったお客様の業務を代行するBPOサービスも提供する。

## (1) BPOの顧客メリット

BPOを利用するお客様の最大のメリットはコスト削減である。コスト削減の効果は、人件費の削減と業務の集中化という面でもたらされる。複数の企業がBPO提供社に業務委託することにより、業務の集中化とオペレータの専任化が可能となるため、必要な総人数の削減と、高い効率性が発揮できる。その結果として、お客様は社内で行うよりも均一な品質とコスト削減の効果が得られる。

もうひとつの大きなメリットは、BPO提供社が保有するノウハウや専門性を活用できることである。

海外では、KPO(Knowledge Process Outsourcing)の利用が拡大している。これまでのBPOは、比較的単純な労働集約型業務の外部委託が中心であったが、KPOは、データの高度な分析、ノウハウ蓄積により、顧客への業務改善提案を行う。顧客は、自社1社では収集できない広範囲なデータを利用した分析情報や、専門分析員の雇用・育成・教育といったコストと時間をかけずに業務の効率化を図ることができる。

BPOサービスを含めたLCMサービス例としてATM-LCMを以下で解説する。

## (2) ATM-LCMにおけるBPOサービス例

ATM-LCMサービスは、これまでのATMの納入や保守の実績をもとにOKIグループの総合力を結集し、ATMシステムにおけるコンサル・企画・設計、調達・構築、設置・運用・保守、移設・撤去といった、ライフサイクル全般にわたるプロセスの各種業務サービスをパッケージ化し、トータルにサポートするものである。

ATM稼働監視システムを共同利用型サービスで提供するとともに、監視業務のITアウトソーシングサービス、受電代行等のBPOサービス、店舗外ATM出店事務支援、ATM現金装填計画立案等の高度なKPOサービスを提供する。

BPOサービスの1つである受電代行サービスは、ATMの横に付いているオートホンと呼ばれる電話からの受電をOKIが代行するサービスである。受電の代行は、直接お客様と会話することから、高いスキルを持ったオペレータが専任で対応しており、金融機関のお客様の顧客満足度を維持している。

KPOサービスの1つである、ATM資金装填計画立案は、現金装填の最適な計画をお客様となる金融機関に提案している。データセンターに集積される大量のATM取り引きデータと、分析結果フィードバックのノウハウを元に装填計画を立案し、お客様に提供する。これ

により、お客様は効率的な現金装填業務を行える。本サービスは、ATM利用データとノウハウの蓄積によって日々精度の向上が図られている。

今後、EXaaSは、ATM-LCMのノウハウを元に、他の様々な端末やネットワークに対するLCMサービスを拡充していく予定である。

## 共通業務サービスによる事業拡大

これまでのOKIのソリューション&サービス事業は、専用端末や各業種の業務知識を強みに特定の業種に注力してきた。しかし、クラウドサービスやLCMサービスは、費用の平準化、運用管理要員が不要、事業継続/災害対策に有効等のメリットにより、広い範囲で企業の利用が広がると予想される。さらに、これまでIT投資が困難であった中堅・中小の企業の利用も進むと考えられる。

OKIは、既にお客様に提供中のATM-LCMやクラウドの共同利用型サービスがあり、保守、運用監視、コールセンター等、人員・拠点を含めたサービス基盤・体制が整備されている。これらのEXaaSの基盤・体制を活かして、各業種に共通したニーズのある共通業務サービスを拡充し、事業の拡大を図る。

具体的には、企業のパソコンのライフサイクル全体を業務委託するPC-LCMサービス、スマートフォンの企業利用向けのサービス、専任のIT管理者が不在の中堅・中小規模の事業所向けオフィスITの管理サービス等を提供し、サービス事業を拡大していく。

## ま と め

OKIは、2010年10月の中期経営計画にて、今後4つの成長戦略プログラムに経営リソースを注力する計画を発表した。そのうちの1つがサービス事業の拡大であり、クラウドサービス、LCMサービスのITインフラ、ソフトウェア開発、BPOサービス拡充に重点投資を行う。

また、ソリューション&サービスの海外展開を進める。ソリューション事業は、金融機関向けを中心に、サービス事業は海外におけるATM販売拡大に伴い、ATM-LCMサービスの市場拡大を進める予定である。◆◆

## ● 筆者紹介

毛利誠二：Seiji Mouri. ソリューション&サービス事業本部 企画室長