

共同利用型 振込管理システム ～ 為替仕向けエラー処理／被仕向けエラー処理 ～

岩田 修一

金融機関においては従来から、営業店後方事務の合理化・省力化・効率化を目的に、為替(振込伝票)の処理や口座振替依頼書の登録処理等、大量な定型業務を中心として、さまざまな事務処理業務を事務センターへ集中化してきた。

近年、ホストスキームが共通である複数の金融機関において、事務集中システムをはじめとするシステムの共同利用へのニーズが高まっている。

OKIでは、為替集中処理システム、印鑑照会・登録システムを業界で初めてオープンなプラットフォーム上で開発し、数多くの金融機関にご採用いただき、事務センター集中処理システムにおいて業界トップクラスのシェアを獲得してきた。また、CTI分野においても、コールセンタシステムを中心に豊富な実績を重ね、業界トップクラスのシェアを獲得してきた。

本稿では、為替集中処理システムにて培ったシステム・業務ノウハウと、CTI分野で高い評価を得ているCTstage^{®*1)}を融合した振込管理システムの複数金融機関による共同利用方式について紹介する。

業務集中化における現状とニーズ

金融機関の振込業務において、自行から仕向けた振込が他行でエラーとなり、被仕向店から照会を受けるケース(為替仕向けエラー)と、自行に被仕向けられた振込で名義相違等の事由により入金エラーとなるケース(為替被仕向けエラー)のエラー処理がある。

これらのエラー処理は、為替取引量に比例して件数が増加することから、繁忙時に集中する傾向があり、営業店の大きな事務負担となっていた。特に為替仕向けエラー処理には、顧客への振込内容確認、訂正処理手続きの説明等、顧客対応が必要であること及び、専門性が高くスキルを要する業務といった特長がある。一方、為替被仕向けエラー処理は、印刷帳票での事務処理が必要であり、帳票の紛失や処理の遅延といったリスクが大きい業務である。このため、システム化の要件としては、業務のワークフロー化、帳票媒体の持ち

* 1) CTstage は、沖電気工業株式会社の登録商標です。

りによる紛失リスクの軽減、業務進捗管理のシステム化といったニーズがあった。

また、ホストスキームが同一である金融機関では、業務集中化の検討において、複数の金融機関でシステムを共同利用することによる初期導入費用・維持管理費用の低減のニーズも上がってきていた。

OKIの取り組み

OKIではシステム化のニーズに合わせて、業界では初めてとなる「為替仕向けエラー処理」と「為替被仕向けエラー処理」を同一プラットフォーム上で処理可能とした振込管理システムを開発した。

このたび、この振込管理システムに対し、複数の金融機関でシステムを共同利用するニーズに対応すべく、CTstageの保有するCTI技術を活用し、電話、FAXの送受信機能及び通話録音機能の共有化を実現した。

振込管理システムの概要

振込管理システムの処理概要について以下に示す。

① 為替仕向けエラー処理

従来、為替仕向けエラー処理には訂正／組戻処理のために顧客の来店が必要であり、顧客サービスの低下とともに営業店事務の業務負荷が大きかった。振込管理システムでは、訂正／組戻依頼書を自動生成することにより、顧客は内容確認のみを行うことで処理可能とすると共に、訂正／組戻依頼書の授受にFAXを使用することで顧客の来店を不要とした。また、顧客への確認、説明のための架電／受電対応もシステムで実施可能とすることにより、顧客対応の業務負荷を軽減できるものとした。各種電文や訂正／組戻依頼書についても、必要な情報の表示や訂正箇所の入力操作のみで自動生成できるようにした。これにより、為替業務の特別な知識が無くとも、誰でもワークフローに沿って処理を実施することが可能とした。

為替仕向けエラー処理画面例を図1に示す。



図1 為替仕向けエラー処理画面例

② 為替被仕向けエラー処理

為替被仕向けエラー処理では、印刷帳票での事務処理が必要となっており、帳票の紛失リスクが大きくなっていました。振込管理システムでは、入金エラー内容、口座照会結果等の処理に必要な各種情報を一元管理することで紛失リスクを無くすと共に、どの処理工程まで作業が進んでいるかの進捗管理を可能とした。また、処理に必要な電文を自動生成できるようにすることで、為替業務の特別な知識が無くとも、誰でもワークフローに沿って処理を実施することを可能とした。

為替被仕向けエラー処理画面例を図2に示す。



図2 為替仕向けエラー処理画面例

共同利用化に求められる要件

共同利用型振込管理システムは図3(次ページ)に示すように共同利用の「FAXサーバ」「通話録音サーバ(以降、通録サーバ)」と各金融機関向けの「AP/DBサーバ」といったサーバ類、各金融機関向けの「処理用PC(以降、クライアント)」から構成される。

FAXサーバ、通録サーバの共同利用化に求められる要件とその実現方法を以下に示す。

(1) 電話回線の有効利用

金融機関個々に電話回線を準備することなく、複数の金融機関で電話回線を共有することを可能とし、有効活用を実現した。また、顧客への電話、FAXの送受信に対して固定の回線ではなく、空き回線を共有利用することで回線数を削減し、初期投資費用・維持管理費用の削減を可能とした。

(2) 受信FAXの金融機関識別

顧客との訂正/組戻依頼書の授受手段としてFAXを利用するが、この訂正/組戻依頼書のFAX受信時における金融機関の識別を、顧客ダイヤル先のアクセスポイントを識別することでを行い、受信FAXの金融機関毎の仕分けを可能とし、該当金融機関の訂正/組戻依頼書のみがクライアントへ自動配信するようにした。

(3) 受電の金融機関識別

顧客との電話応対時に、顧客より後刻折り返し連絡する旨要請があった場合の受電対応として、FAX受信時と同様に顧客ダイヤル先のアクセスポイントを識別することで、顧客から折り返しの電話要請があった場合、システムに登録・保有されている該当金融機関の受電用電話番号をオペレータが顧客へ伝える運用を実施することで、顧客からの架電時に顧客へ自該当金融機関の受電用電話番号を通知することを可能とした。以上の対応により、確実に該当金融機関宛のクライアントへ受電通知が実施されるようにした。

(4) 通話録音の金融機関識別

顧客との通話録音データを金融機関毎に管理することで、通録サーバの共有化を実現した。また、通話録音データの再生においては、自金融機関の通話録音データのみを再生するよう対応し、他金融機関の通話録音データは再生できないようにした。

(5) 従来保有機能への対応

振込管理システムにて保有する、電話、FAXの送受信制御及び通話録音以外の従来機能についても、AP/DBサーバ、クライアントを金融機関毎に設置し、複数のAP/DBサーバから共通のFAXサーバ、通録サーバを制御可能とすることで、該当金融機関のデータのみを参照可能とした。

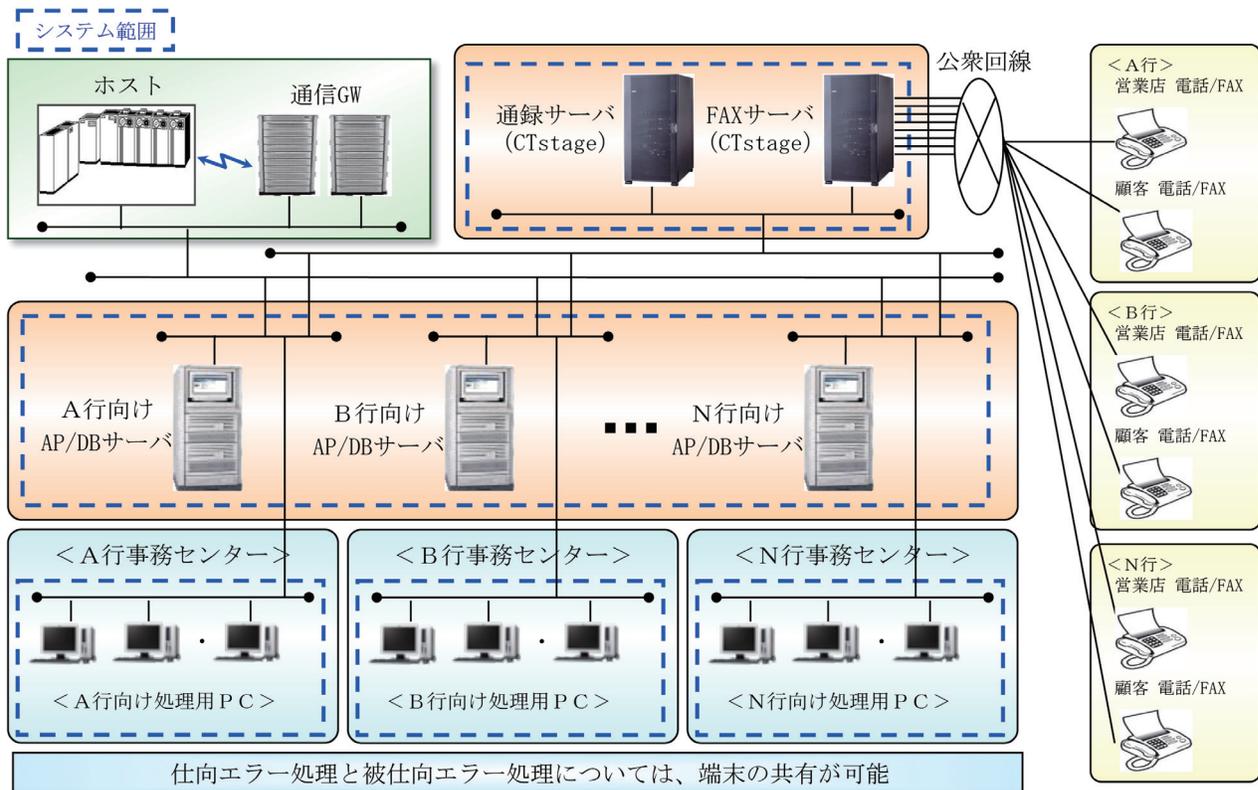


図3 共同利用振込管理システム構成図

該当金融機関分のデータのみを処理可能とするための対応を実施した機能について以下に示す。

- ① 為替仕向けエラー業務機能
為替仕向けエラー電文を受信し、顧客への確認後、仕向け先金融機関への訂正／組戻依頼を行う機能
- ② 為替被仕向けエラー業務機能
為替被仕向けエラー電文を受信し、エラー内容の確認後、エラー内容に沿った処理を行う機能
- ③ 進捗管理機能
一定時間処理が停滞しているデータの把握を可能とし、処理遅延の防止を管理可能とする機能
- ④ 期日管理機能
一定期間回答の無いデータの管理及び、資金返却の一括管理を可能とする機能
- ⑤ 照会機能
振込管理システムで管理している、各種情報を照会する機能

⑥ メンテナンス機能

振込管理システムで管理している、顧客マスタ、手数料データ、定型文言(電文へ編集する内容)等の金融機関固有情報のメンテナンスを実施する機能

⑦ 統計情報

取扱データについて各種条件を元に集計し、統計情報として出力する機能

共同利用による効果

振込管理システムの共同利用による効果について、以下に示す。

(1) 初期導入費用の軽減

ホストスキームが同一である金融機関での共同利用であることにより、対ホスト通信部の開発費用を、共同利用する金融機関で按分することが可能となる。また、共同利用可能であるFAXサーバの費用、通録サーバ導入費用はもとより、FAXサーバを共同利用することで、顧客との架電／受電、FAX授受に使用する電話回線の共同利用も可能となることから、電話回線敷設費用についても共同利用する金融機関で按分することができ、

初期導入時の投資費用が軽減できる。

(2) 維持管理費用の軽減

共同利用可能機器の保守費用及び、電話回線の使用料についても共同利用する金融機関で按分することができ、維持管理費用が軽減できる。

今後の展開について

振込管理システムは、「為替仕向けエラー処理」および「為替被仕向けエラー処理」を集中化するソリューションである。OKIでは、従来から金融機関向けに「為替集中処理システム」を提供してきたが、本ソリューションを追加することで、為替業務の完全集中化及び、複数金融機関における共同利用を実現した。

今後は、国内金融機関への拡大はもとより、クラウドサービスとして振込管理業務を提供することによって、小規模ユーザへの導入を容易に実施可能となるようなスキームについても検討を進めて行く予定である。◆◆

● 筆者紹介

岩田 修一：Shuuichi Iwata. 金融システム事業部事務集中ソリューション開発部