

「SmartCashStation」による 事務軽量金融機関店舗

林 朋紀 長谷川 和也

政府が推進するキャッシュレス化は、新型コロナウイルスの影響も相まって、世の中への普及が加速している。また、スマートフォンの保有率も6割¹⁾を超え、さまざまな取引がスマートフォン上で実現可能となり、実店舗の在り方が問われている。

金融機関の店舗も例外ではなく、来店されるお客様が年々減少する中で、どのように店舗を効率的に運営し、収益力を確保するかが金融機関共通の課題である。

収益力の確保にあたっては、金融商品などの販売による収益拡大と事務コスト削減の両方を行っていく必要がある。事務を簡略化・効率化することによる事務コスト削減が今、金融機関が取り組むべき重要な課題として位置付けられている。

店舗効率化運営にあたっては、お客様へのサービスレベルを維持しながら事務コストを削減していくことが必要で、事務量や機器コストの削減などの軽量化が求められている。これまでの、事務削減を目的に、タブレットなどを用いて伝票・帳票のペーパーレス化を目指した変革は行われてきたが、主に現金などの現物を扱う取引は、手付かずの状態だった。

本稿では、ネットワーク型のセルフ入金機SmartCash Station²⁾を活用したオペレーション変革による利便性向上と更に事務効率化を図る取組みを紹介する。

事務効率化に向けた課題

昨今、さまざまなビジネスシーンでタブレット端末が利用されている。タブレット端末の大きな特長は持ち運び可能、かつ、低コストで調達が可能であることで、今後も利用拡大が想定される。

例えば、店舗外での渉外員によるセールス、店舗内での係員による応対、お客様自身が操作するセルフ端末などでの利用があげられる。現状の金融機関窓口業務では図1に示すように、タブレット端末は対面での相談が主なローカウンター業務やセールスツールとして利用されている。例えば、口座開設のお客様情報入力やパンフレットを使った商品の紹介などである。

一方、現金の入出金などの手続きが主なハイカウンター業務では、事務効率化が進んでいないのが現状である。そ

の背景には、現金の受渡しや取引内容の確認、複数人の行職員による再鑑などの不正防止を含めた多くの事務作業が必要となっているためと考えられる。



図1 現状の窓口業務

事務効率化に向けた施策の方向性

先行して事務効率化が進められているローカウンター業務は図2に示す次世代サービス基盤の形態をベースにシステムを構築しサービス展開が始まっている。従来、業務アプリケーションから各デバイス制御までオールインワンの専用端末が一般的であった。今までの世の中の緩やかな変化スピードの中であれば、新たなサービス追加にもオールインワンの専用端末をバージョンアップすれば十分追従できていたが、昨今の早い変化スピードに追従するためには新たな仕組みが必要になってくる。

世の中の変化スピードに追従するため、今後はデバイス制御に関わる部分はAPI提供とし、業務アプリケーションは、それぞれの金融機関・サービス提供者が柔軟に開発されることも視野に入れた次世代サービス基盤が理想である。これからのお客様チャンネルはスマートフォンやタブレット端末、PCなどさまざまなチャンネルが想定され、お客様にとって最適なサービスをスピーディー、かつ、ダイナミックに提供していく必要がある。

ハイカウンター業務の事務効率化にも次世代サービス基盤の中で実現していくことが望ましいと考えている。ハイカウンター業務の事務効率化では避けて通れないポイントは伝票や現金といった現物処理である。現物処理をセルフ

操作型にシフトするなど行職員の事務作業を発生させない施策が重要であると考えている。伝票はタブレットを活用して一部効率化が図られているが、現金は、ATMを活用するなどの取組みは見受けられるものの、ベンダー依存も高く機器の軽量化などに課題もあり、拡大に至っていない。そこで、次世代サービス基盤では現金処理を一手に引き受ける「SmartCashStation」を導入することで、今まで手付かずだったハイカウンター業務の事務効率化を実現する。

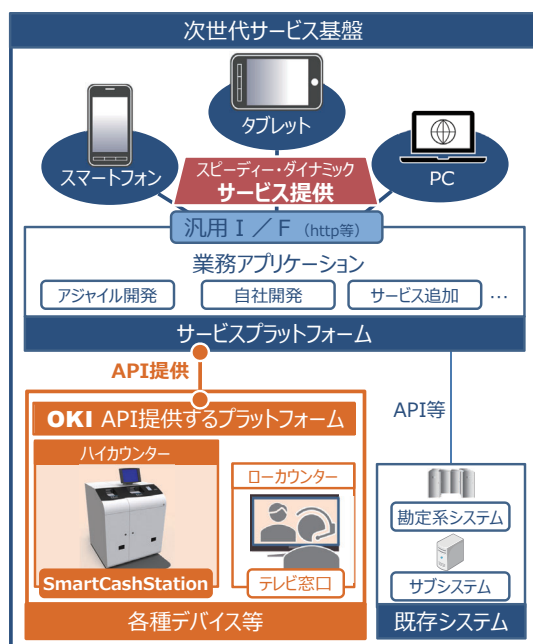


図2 次世代サービス基盤と OKI の位置づけ

「SmartCashStation」の概要

SmartCashStationはさまざまなアプリケーションに対して、APIを介して現金処理に関するサービスを提供するネットワーク型のセルフ入出金機である。その特性を活かし、店舗変革の一例として、金融機関のハイカウンター業務に適用し、現金を伴う窓口業務のセルフ化を実現する。

従来、金融機関の窓口での取引は行職員の端末を操作して取引の登録から現金の入出金まで行われるのが一般的であった。

しかし、タブレット端末の広がりと共にお客様のセルフ操作の垣根も低くなり、一部の業務は窓口でお客様と行職員の協調操作による取引をするなど、図3に示すように徐々にセルフ化可能な業務範囲も広がっている。

このセルフ化の広がりに対して、セルフ操作型のSmart CashStationを提供することで、店舗事務を更に効率化が図れると考える。

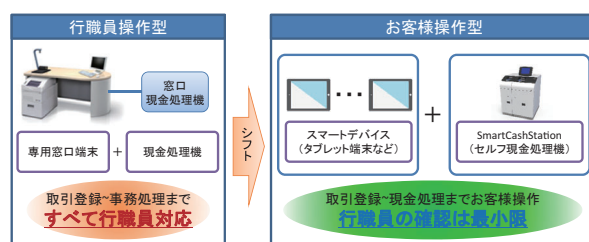


図3 お客様操作型へのシフト

SmartCashStationの特長は以下のとおりである。

- 店舗形態に合わせてカウンター又はロビーなどに必要最小限設置し、各業務システムと連携した入出金手続きが可能
- 現金処理は、お客様自身が操作することで行職員の現金タッチレスを実現
- ATMの金庫筐体、カセット構造を採用し、将来は店舗の現金アウトソーシングまで実現

一例として、タブレット端末と連携する場合は、図4に示すようにタブレット端末などの操作端末はさまざまなアプリケーションを想定し、それらのアプリケーションから現金処理の部分を一手に引き受けるのがSmartCashStationである。



図4 SmartCashStation の活用方法

従来の金融端末は業務アプリケーションから各デバイス制御までがオールインワンの専用端末であったが、SmartCashStationでは、デバイスを制御するミドルウェア（CounterSmart³）を提供することで、さまざまなアプリケーションから簡単にデバイスをコントロール可能にし、サービス追加にも柔軟に対応可能である。

SmartCashStationはお客様のセルフ操作を前提とし、図5に示すようなセミセルフコーナーとして行職員とお客様の協調操作での運用（セミセルフ型）やセルフコーナーでのお客様操作での運用（セルフ型）などが想定される。



図5 店舗運用例

金融機関での活用例

金融機関窓口は上記のような行職員が対応するハイカウンターやセルフ操作によりATM単独で取引完結するなどさまざまな取引対応がある。

一般的に金融機関の窓口で現金を取り扱うハイカウンターは、専用端末2台に対して、現金処理機が1台配置されている。現状、この運用では、各専用端末に行職員の1名配置が必要であり、2名の行職員が対応している。

「セミセルフ型」は、SmartCashStationがタブレット端末と連携し、図6に示すようにお客様が、現金処理を含めた取引をセルフ操作で完結する。行職員は本人確認など必要最低限の対応だけ実施することで、スムーズなセルフ取引を実現する新たなハイカウンターに変革する。

大きな特長は、タブレット端末とSmartCashStationを活用することで、行職員の現金タッチレスに加え、窓口行職員の削減が期待できる点である。

具体的には、取引にかかわる行職員の対応時間を最小化することで、従来2名だった行職員を1名へ半減させることも可能と考えている。



図6 セミセルフ型

もう一つの「セルフ型」は、タブレット端末、SmartCashStationを店舗内に自由に配置し、場所を選ばない柔軟なオペレーション変革が可能である。

1台のSmartCashStationが複数のタブレット端末と連携、取引入力（図7(a)）や現金取引（図7(b)）を原則お客さまがセルフ操作することで、大幅な事務量削減が期待できる。

SmartCashStationはタブレット端末と連携した取引だけでなく、入出金・両替・現金振込などの単独取引にも対応可能であり、セルフ化を前提としたさまざまな運用にも適用可能である。



図7(a) セルフ型（取引入力）

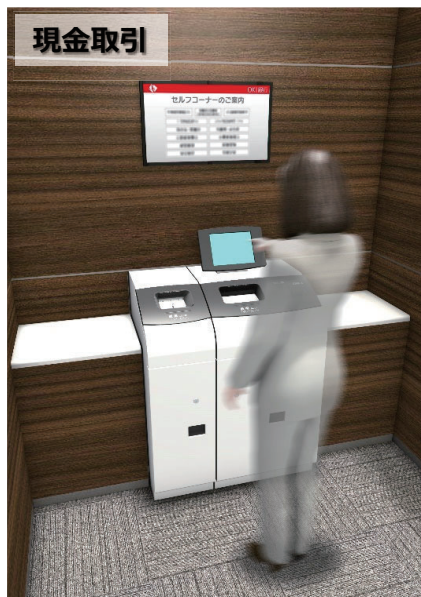


図 7 (b) セルフ型(現金取引)

上記のとおり、SmartCashStationは次世代サービス基盤として現金取引をセルフ化したオペレーション変革を可能にすることで利便性向上と更に事務を効率化可能と考えている。また、金融機関だけでなく利用者にとっても、伝票などの記入負担軽減や待ち時間短縮の効果を提供可能である。

本活用例は、金融機関以外の店頭で現金を取扱う旅行代理店や公共交通機関窓口、携帯ショップなどさまざまな業態にも利用が可能である。さまざまな業態で利用されている既存の業務システムとSmartCashStationが連携することで、金融機関以外の業態でも現金管理業務の効率化が可能であると考えている。

今後の展望

本稿では店舗窓口業務を中心にSmartCashStationを活用した事務軽量化への取組みを述べた。

今後もキャッシュレス化の進展とサービスの多様化が加速されると考え、現金処理に関わるニーズの変化に追従していく必要がある。そのためには従来のオールインワン型ではなく、サービスとデバイスが分離され、必要に応じて柔軟に連携可能な形が必要である。

店舗内には窓口以外にも出納機やATM、金庫など、現金を管理している機器、場所が残っている。世の中の変化に対応して現金に対する考え方も変化していくことが予想され、これからも店舗変革を継続していく必要がある。今後はSmartCashStationを足がかりに店舗内の現金管理

一元化や他業態とのシェアリングなど、さまざまな可能性を探り、金融機関にとっても店舗を訪れるお客様にとっても有益なソリューションを検討していく予定である。◆◆

参考文献

- 1) 総務省 平成30年版情報通信白書
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/pdf/30honpen.pdf>
- 2) 山崎雅文:セルフ操作型軽量化現金処理機「SmartCash Station」、OKIテクニカルレビュー 第234号、VOL.86 No.2、pp48～51、2019年12月
- 3) 「Enterprise DX」紹介サイト
<https://www.oki.com/jp/enterprisedx/>

筆者紹介

林朋紀:Tomonori Hayashi. コンポーネント&プラットフォーム事業本部 ビジネスコラボレーション推進本部 コラボレーション第一部

長谷川和也:Kazuya Hasegawa. ソリューションシステム事業本部 金融・法人ソリューション事業部金融SE第一部

TIPS 【基本用語解説】

再鑑

金融機関の事務作業などで、万全を期すために二人の担当者で確認すること。