

夢トーク
第7回

ビジネスのパラダイムシフトに備える

OKI が提供する価値や可能性について、各事業を統括するキーパーソンがご紹介します。第7回は、近年の少子高齢化に伴う労働力不足の解消や、働き方改革に貢献する OKI の店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX」をコアにしたセルフチャネル化実現、バックヤード業務の自動化と多業種連携サービス構築の支援について、金融・法人ソリューション事業部の部門長 田中 信一と、同事業部運輸流通システム部長 午房 祐一が語ります。

OKI が志向する「多業種連携サービス」を実現する仕組みとは？

田中 1990 年代後半から 2000 年代前半にかけて行われた大規模な金融制度改革、いわゆる「金融ビッグバン」は、銀行・証券・保険業の代理業務が解禁されるなど、金融業界に大きなインパクトを与えました。その後も同様な規制緩和の流れは金融業界のみに留まらず、現在では交通・流通系電子マネーやポイントサービスの普及などにより、業界・業種を超えた多彩なサービスが展開されています。その一方、新たなサービスは雇用機会を創出しますが、現在、国内では少子高齢化による労働力不足というジレンマを抱えています。

そこで、古くから多くの金融・交通・流通業向けのソリューションを手掛けてきた OKI では、関連するすべてのリソースを集約し、「ストアフロント変革」「オペレーション変革」「サービス変革」の 3 つのソリューションを統合した店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX（エンタープライズ・デジタルトランスフォーメーション）」の提供を始めました。IoT や AI を活用することで、各業務の自動化・無人化を図ると同時に、多業種連携したビジネスモデルの再構築をサポートします。



OKI 情報通信事業本部
金融・法人ソリューション事業部長 田中 信一

「Enterprise DX」は具体的にどのようなソリューションを提供するのでしょうか？

午房 「ストアフロント変革」は店舗において、各種の相談・案内、契約、発券、支払い・決済といった、これまで人が対応していた窓口業務をセルフ操作や AI 自動対話、遠隔対話などによって無人化するプラットフォームを提供します。

また「オペレーション変革」は、帳票類の入力業務の自動化を支援すると同時に、RPA(1)を活用し関連する事務処理業務を省人化・自動化します。そして「サービス変革」では、交通機関・旅行代理店、流通小売・飲食店、行政・教育機関、金融機関、宿泊施設や観光業といった異なる業種をオープン API(2)で相互接続し、社会サービスのワンストップ化をサポートするものです。

現在、コンビニエンスストアなどの KIOSK 端末で提供されている交通機関や各種チケットの予約・発券、住民票の取得、諸届といった各種サービスが、将来的には銀行 ATM や駅の券売機などにも拡大できる可能性があります。逆に、KIOSK 端末の用途を拡張すれば、これまで ATM でしか取り扱うことのできなかった預金、振り込み、決済・支払いなども実現していくことができるでしょう。

これらに関して、OKI としての強みや提供価値とは？

午房 OKI は ATM や券売機など各種業務端末の設計・開発・生産といったメーカーとしての実績だけでなく、20 年以上の運用・保守のアウトソーシングサービスの提供を通して蓄積されたノウハウを保有しています。

加えて、ストアフロント端末の本体やディスプレーはもちろん、マイク・スピーカー、カメラ、各種リーダー、プリンターなどのさまざまなI/O機器をコンポーネントとして提供し、お客様のサービス内容や設置環境などに応じたきめ細やかな構成で提供しています。

また、無人端末で対応できない業務については、国内コンタクトセンター市場においてシェアNo.1を誇る「CTstage」シリーズ(3)を組み合わせて活用すれば、リモートでの有人対応も可能です。

田中 さらに、FAX(1973年発売)やOCR(1979年発売)などの開発で培ったイメージデータの読み取り・認識技術を持つOKIは、40年以上におよぶ長年の実績から手書きの文字や記号など膨大なデータを蓄積しているという点をアピールしておきます。これらのビッグデータを有効活用することで認識精度は高まり、自動化によるデータ入力の信頼性が格段に向上します。

また、これまで金融や流通向けに提供してきた決済ゲートウェイの多くの導入実績から多業種連携を実現するコミュニケーションハブ機能をOKIが提供していきます。

多業種連携サービスの普及に向けての意気込みや、今後のビジョンをお聞かせください。

田中 今後、業界・業種の垣根を超えた多業種連携サービスの普及・拡大のためには、業界・業種単位での規制緩和など、多くのブレークスルーが必要です。そこでOKIでは、単に技術やソリューションの提供だけではなく、共創パートナーやお客様の知恵や力を借りて、新たなサービスの提案をはじめ、その実現に向けた業種間の橋渡し役や調整役をも担い、便利で快適な社会インフラの構築に貢献していきます。



OKI 情報・通信事業本部 金融・法人ソリューション事業部
運輸流通システム部 部長 午房 祐一

午房 現在、私たちが提案しているサービスの1つを紹介すると「インタウンチェックイン」があります。これは、OKIがSIを担当している空港の「自動手荷物預け機(SBD)」を主要駅にも設置し、空港路線を持つ鉄道会社、エアライン、空港運営会社がタイアップして手荷物を輸送することで、旅行者が手ぶらで空港や駅まで移動できたり、観光やショッピングができたりするような、旅行者の利便性を高めるサービスです。

このように、OKIは共創パートナーやお客様とともに、これまで培ってきたさまざまなネットワーク接続や、SDBC(4)ソリューションのノウハウを活かし、異なる業種をつないで社会サービスをワンストップ化し、安心・安全・便利な暮らしに貢献していきたいと考えています。

1 RPA (Robotic Process Automation)

事務処理などのホワイトカラー業務を自動化する仕組みやツールの総称。

2 API (Application Programming Interface)

独自のサービス機能を外部から利用するために共通化されたインターフェース技術。

3 出典 IDC Japan (2017 年 8 月)

「国内ユニファイドコミュニケーション／コラボレーション市場シェア、2016年：クラウドの台頭 (JPJ41784617)」

4 SDDB (Smart Device Business Connector)

インターネットサービスや顧客情報システムなど事業者内システムを相互接続しスマートフォンやタブレット向けに新しいお客様チャネルを提供する中継システム。

(2018 年 9 月 28 日公開)

OKI

沖電気工業株式会社

お問い合わせ先

イノベーション推進部

〒105-8460 東京都港区虎ノ門1-7-12(虎ノ門ファーストガーデン)

TEL 03-3501-3821

http://www.oki.com/jp/yume_pro/

