

NEC

三菱東京UFJ銀行に国内最大級の「事務ナビゲーションシステム」を納入

NECは、UFJ日立システムズとアドビシステムズと共同で三菱東京UFJ銀行に、銀行の店舗や事務センターで行う諸届・相続・差押等の事務処理を効率化する「事務ナビゲーションシステム」を構築した。同システムは、2008年12月より全国約700の有人店舗へ導入され、国内最大級の事務支援システムとして利用されている。

三菱東京UFJ銀行の事務ナビゲーションシステムは、勘定系ホストなどの既存システムからリアルタイムで諸届・相続・差押等の事務に必要な顧客データ等を取り込み、このデータをもとに適切な手続きを自動で判断し、必要な事務処理をステップ毎に画面上でナビゲーションするシステムである。同システムは、NECのシステム構築統合開発基盤「SystemDirector Enterprise」を用いて短期間で構築された。また、クライアント端末にはアドビシステムズの「Adobe Flex Builder」を用いることで、視覚的に分かり易い画面と優れた操作性を実現した。

三菱東京UFJ銀行では、諸届・相続・差押等の事務は、お客様の口座属性情報に応じて、受け入れ書類や実行すべきオペレーションの選択肢が多岐にわたるといった特徴があり、複雑な事務として位置付けられていた。しかし、同システムを利用することで、画面の誘導に従いオペレーションを実行でき、お客様から必要な書類を受け入れることで事務処理ができるため、高度な業務ノウハウや法的知識等を必要とする複雑な事務を、スキルや経験等に左右されず、均質に処理することが可能となった。

また、複数の参照・更新取引のワンオペレーション化も実現しており、従来、数回の勘定系ホスト取引が必要であった口座の使用一時停止処理もワンクリックで実行可能となった。お客様からカード紛失の連絡を受けた際の緊急時の処理の迅速化や確実性が向上され、お客様へのサービス向上にも役立っている。

NEC 金融サービスソリューション事業部 事業企画部
TEL : 03-5746-3882

富士通

国分が「GLOVIA/MI」採用して事業損益の見える化を実現

食品卸売業界最大手の国分は、富士通の経営の見える化ソリューション「GLOVIA/MI」を採用した「事業損益管理システム」を富士通と共同で開発し、本年4月10日からシステムの本格稼働を開始した。

食品卸売業界でトップシェアをもつ国分は、1712年の創業以来およそ300年にわたり日本の「食」における流通の歴史を築きあげ、現在、流通の全体最適を追求するサプライチェーンコンソリデート戦略に基づき、9,200社の仕入先、65万点におよぶ商品、そして卸売業界最大となる3万5,000社の納入先で構築される大規模なサプライチェーンを軸にビジネスを展開している。国分では、事実の積み上げから現場レベルでの数値把握と会社全体の数値把握をタイムリーに行なえる状況はすでにあるものの、BU（ビジネスユニット）単位という中間単位での集計は経費の分割、季節要因、エリア要因の反映など、人的判断を伴う要素があるが故にシステム化が弱く、作表に時間を要していた。そこで今回、GLOVIA/MIを導入することで、個々の事実の積み上げから人的判断要素までを機械化し、一貫したシステム環境を構築することができた。同システムの概要は次の通りである。

- ・年間1億件もの膨大なデータから事業損益を自動集計
- ・全社における事業損益管理業務の標準化を実現
- ・様々なニーズに応じた事業損益情報を即時に提供
- ・短期間でのシステム構築を実現

また、新システム導入にあたり、各部門の業務ミッションの変革を行い、システム部門はスピーディかつ一元化された確定情報を提供する部門へ、経理部門は情報を分析し経営層や現場部門にアドバイスをを行う部門へ、現場部門はアドバイスに基づき自身の判断を加え、迅速に行動する部門へとそれぞれ変革させることで事業強化に取り組んでいく。

富士通コンタクトライン TEL : 0120-933-200
受付時間：9時～17時30分（土・日・祝日・年末年始を除く）

OKI

八十二銀行へ「銀行向け営業店受電集中 コンタクトセンターシステム」納入

OKIは、八十二銀行より「銀行向け営業店受電集中コンタクトセンターシステム」を受注、納入した。同システムは、IPコンタクトセンターシステム「CTstage 5i」をCTI基盤とし、銀行営業店の受電業務をコンタクトセンターへ集中化するための機能を最適化したものである。同システムにより八十二銀行では、営業店が個別に行っていた受電業務をコンタクトセンターの専門オペレータが集中的に行い、お客様に対して均質で満足度の高い電話応対が実現した。また、営業店では電話応対事務負担が軽減するとともに、専門オペレータによるお客様への適切な説明や案内が可能となった。

八十二銀行は、お客様から「地域ナンバーワン」に評価される「生涯取引銀行」を目指し、長野県を中心に国内155店舗、海外1店舗を展開する地方銀行である。これまで八十二銀行では、営業店にてお客様からの電話応対を行っており、事務作業中断による事務効率の低下が生じる場合があった。そのため八十二銀行は、営業店の負担軽減とお客様満足度の向上を図るべく改善を検討した結果、OKIの銀行向け営業店受電集中コンタクトセンターシステムの導入を決定した。

同システムの電話応対機能では、着信時に該当する営業店名とその店舗のATMの稼働時間や取り扱い業務など、営業店宛てにかかる電話問い合わせ情報をコンタクトセンターのオペレータ画面に表示できる。これにより、オペレータは通話に際して十分な応対を行うことができ、専門オペレータによる均質な電話応対が可能となる。また、問い合わせ内容を蓄積するFAQ機能により、次の問い合わせに対して迅速かつ的確な応対を可能とした。

さらに、コンタクトセンターのスーパーバイザ向けに、モニタリング機能や、オペレータのスキル管理を行うためのオペレータ育成支援ツールなどが標準機能として提供されている。

OKI 金融事業本部 事業統括部
TEL : 03-3454-2111

日商エレクトロニクス

JCNへジュニパーのイーサネット サービスルータ「MX960」を納入

日商エレクトロニクスは、ジャパンケーブルネット（JCN）へ、ジュニパーネットワークスのイーサネットサービスルータ「MX960」を納入し、DOCSIS3.0、動画配信などの大容量アプリケーション転送に備えた基幹ネットワーク強化に貢献した。

2001年に設立されたJCNは、計17局のJCNグループケーブルテレビ局を統括運営し、ケーブルテレビ局が直面する課題を解決するため、様々な先進技術・サービスを提供している。具体的には、各種デジタル放送の配信、JCNet.ISP等の放送・通信サービスのバックボーンを広域デジタルネットワークにより提供するとともに、ケーブルプラス電話、VOD/FOD等の新サービス導入・技術支援、コンテンツ開発・運営支援に至るまで、あらゆるサービスを提供している。

今回の納入について、JCNネットワーク技術部の櫻田広暁氏は「DOCSIS3.0、動画配信等に対応するため、バックボーンの強化としてインフラの10ギガ化を行いました。基幹ルータの選択では性能、信頼性、運用管理、省電力・省スペースを重視し、複数のルータを検討した結果、ジュニパーのMXシリーズが我々の求めていた品質と性能を満たす製品であると判断しました。『JUNOS』ネットワークOSを扱うことは当社として今回初めてでしたが、日商エレの手厚いサポートにより、ルータの移行をスムーズに行うことができました。今回、MXシリーズのルータを導入し、バックボーンを強化したことで、お客様により快適なインターネットアクセス環境を提供できるようになりました」と語っている。

MXシリーズは、多くの通信事業者等に導入実績が豊富なジュニパーのMシリーズ、Tシリーズと同様のアーキテクチャを有しながら、専用ASICとなるイーサネットサービスエンジンを搭載することで、レイヤー2機能を同時に提供するマルチレイヤルータである。

日商エレクトロニクス(株) 経営企画部
TEL : 03-3544-8437

日本テラデータ

十六銀行が「Teradata DWH」を使ったデータベースシステムを導入

日本テラデータは、岐阜県を中心に営業展開する地方銀行の十六銀行において、テラデータのデータウェアハウス（DWH）製品「Teradata データベース 12.0」を使った顧客管理用の MCIF（Marketing Customer Information File）データベースシステムを新たに構築した。また同システムは、本年2月から本格的稼働を開始した。

十六銀行の新MCIFシステムでは、日本の銀行では初めて、本部営業部門などで利用するマーケティング用の顧客管理・分析システムとコールセンターで利用するCTIシステムの顧客データベースを統合した。これにより、日常のコールセンター業務で発生する情報をリアルタイムでデータベースに反映させながら、顧客データの分析や営業戦略の立案を行なうことが可能となった。さらに、データベースの一元化によって、システム構築や運用管理に関するコストを削減し、顧客情報の受け渡しや分散管理が不要となることで、障害リスクを減らしてセキュリティを高めることが可能となった。

十六銀行では、新システムの導入によって最新の顧客の行動やニーズに基づいた営業戦略立案と、具体的な商品開発やキャンペーンの企画を行なうとともに、コールセンターを通じたよりきめ細かい顧客サービスの実現を図っていく予定である。

新MCIFシステムでは、他システムからのデータ取り込みなどのバッチ処理と、本部営業部門での顧客データ分析処理、コールセンターのオペレータによるオンライン処理という3つの異なった処理プロセスを一つのデータベース上で同時に行なっている。これは、Teradata データベース独自の動的な混合ワークロード処理機能と高速データ処理性能によって実現したもので、Teradata ユーザーの中でも非常に先進的な取組みである。

日本テラデータ(株) TEL : 03-6759-6151

インサイトテクノロジー

IIJグループのデータセンター事業の中核に「Performance Insight」が標準採用

インサイトテクノロジーは、アイアイジェイテクノロジー（IIJ-Tech）が展開するデータセンター事業において、2009年4月より提供開始される新サービスの提供コスト削減と付加価値向上を目的に、データベース運用管理ツールの最新版「Performance Insight バージョン 5.4.1」が標準採用されたことを発表した。

IIJ-Techは、昨今注目されているクラウド型のビジネス基盤「IaaS（Infrastructure as a Service）」を先取りし、必要なりソースをオンデマンドで提供するITサービス「IBPS」を2000年より提供している。同社は、今回新たに純国産の「Performance Insight」の新機能をフルに活用した「DBコンサルティング・ソリューション」の提供を開始する。

今回のサービスでは、Performance Insightで提供される監視テンプレートや比較機能の活用により、月次稼働報告書にかかる作成の時間を大幅に削減できる点や既存インフラをそのまま利用できる点が高く評価され、標準採用に至った。特に任意の監視内容を自由に追加できるカスタマイズ機能や、システムの開発時から使用できるパフォーマンス診断機能を活用することで、IIJ-Techは、データベースの状況を迅速かつ正確に可視化し、サービスの効率化と低価格での提供が可能となる。

以下は、IIJ-TechがPerformance Insightの採用に至った主な理由である。

- ・比較機能や監視テンプレートの活用により、月次稼働報告書作成のコストを大幅削減が可能
- ・既存インフラに手を加えず、そのまま使用が可能
- ・他社製品と比べ、優れた操作性および柔軟性、特にカスタマイズ性を評価
- ・多数のシステムを効率的に集中管理できる
- ・インサイトテクノロジーの質の高いコンサルティングサービス

(株)インサイトテクノロジー TEL : 03-5784-3545

アイログ

オランダ鉄道が「最適化技術」により 年間二千万ユーロを節減

IBMグループで、ビジネス・ルール管理、最適化、可視化技術、サプライチェーン・アプリケーションで企業の迅速な意思決定を支援するアイログ社は、オランダ鉄道が車輛割当ての改善を目的として、IBM ILOG OPL Studio と IBM ILOG CPLEX を利用しリソース利用率の向上に取り組んでいると発表した。オランダ鉄道では、自社開発の車輛割当システムである Rolling Stock Allocation application (ROSA) の重要コンポーネントのひとつにアイログの最適化技術を導入した結果、運用効率が6パーセント程度向上し、年間二千万ユーロ以上の鉄道運営コストの節減に成功した。また、同じく IBM ILOG CPLEX を使用する別のスケジューリング・アプリケーションにより、1日あたり乗客数100万人以上に対する定時発着率を向上させた。

オランダ鉄道は、オランダ国内の総距離2,100キロに279駅を置く鉄道網を運営し、1日4,800便以上の運行スケジュールを管理している。2006年までには乗客の乗車距離は合計154億キロに達するなど、輸送量が著しく増加し、欧州で最も通行量の多い鉄道網となっていた。そこで、サービスを損なわずにコストダウンを行うには、予想される乗客数に対する車輛配備の精密化が不可避であると判断し、鉄道運営スケジューリングに用いる新しい自動化ソリューションの導入を検討した。

IBM ILOG CPLEX を導入した ROSA は、出発時刻と到着時刻、および予想乗客数を用いることにより、列車と客車の時刻表サービスへの割当てを、より精密に行うことができるようになった。また、このシステムは運行スケジュールをより短時間で自動作成し、手作業に比べミスの数を少なくした。

今回の ROSA の構築にあたり、オランダ鉄道の開発担当者は、IBM ILOG CPLEX モデルの構築、テスト、チューニング、導入を IBM ILOG OPL Studio で行った。

アイログ(株) TEL : 03-5211-5770

RSAセキュリティ

千葉興業銀行と尼崎信用金庫が 「RSA FraudAction」を採用

RSAセキュリティは、千葉興業銀行と尼崎信用金庫がフィッシング詐欺対策の強化策として、フィッシングサイトを閉鎖してネット犯罪の被害を予防する「RSA FraudAction」を導入したことを発表した。なお RSA FraudAction は、ANSER - WEB のオプションサービスとして、NTT データを通じて提供される。

フィッシングは組織化され、技法は巧妙さを増している。対策としては、サービス利用者に依存せず、また、フィッシングサイトに誘導される前にサイトを消滅させる確実かつスピーディな方法が重要になっている。フィッシングサイトを迅速に閉鎖する RSA FraudAction は、オンライン犯罪の被害発生、拡大防止に高い効果がある。

千葉興業銀行は、個人向けインターネットバンキング「ちば興銀ダイレクト」や、法人向けインターネットバンキング「ちば興銀 コスモス Web & コスモス外為 Web」を展開している。全てのインターネット・バンキングサービスの利用者に安全性と利便性を兼ね備えた便利で質の高いサービスを提供するためにフィッシングサイトの閉鎖サービス RSA FraudAction を採用した。

一方尼崎信用金庫は、個人向けインターネットバンキング「あましんダイレクト」に、携帯電話を利用した「ワンタイムパスワード」による本人認証方式を2007年8月に導入し、認証を強化した。今回、RSA FraudAction の採用によりフィッシング詐欺の根源を早期に絶ち、同金庫のすべてのインターネット・バンキングサービスの利用者が安全にサービスを利用できるようにした。

RSA FraudAction の有効性は、全世界の大手金融機関をはじめとする300社以上で採用され、全世界で12.5万サイト以上をシャットダウンした実績により証明されている。シャットダウンに要する時間は、ほとんどのケースは5時間以内、最短時間は僅か5分である。

RSAセキュリティ(株) エンタープライズ営業本部
金融営業課 TEL : 03-5222-5230