特別企画

先進金融業界が利用するNTTコミュニケーションズのICTソリューション

金融危機の直撃および景気後退の深刻化・長期化により、金融業界では費用削減が喫緊の課題になっている。そのため、既存システムのコスト削減が最優先になっているが、先進的な取組みを行う顧客企業の中には不況を脱した後の持続的成長戦略ビジョンを描き、生産性を上げながら、①新たなビジネスモデルの創造、②国際競争力強化、③顧客接点での付加価値向上などの3点を狙いに、戦略的にICT投資を推進する動きが見られる。ここでは、NTTコミュニケーションズがICTソリューションを提供するこのような先進顧客企業の取組みについて、前沢 孝夫取締役・第一法人営業本部長にうかがった。

生産性を上げながら戦略的なICT投資を推進する

――はじめに、金融業界のお客様のICT投資の状況からお聞かせください。

前沢　世界的な金融危機に伴う景気後退の長期化が確実視されております。日本の金融業界においても深刻な影響を受けており、株価の低迷やクレジット・デフォルト・スワップ（Credit default swap）などの影響により金融機関の不良債権が増加しています。それにより、金融機関は、お客様企業のキャッシュ・フローやCMS（キャッシュ・マネジメント・システム）を重要視することにより、貸し渋りが発生しているとも言われています。また、金融機関から借り入れを受けている企業の倒産件数の増加が金融機関の不良債権の増加にもつながっています。このような金融業界の流れの繰り返しによる負のスパイラルが加速しています。そのような状況の中で、金融業界のお客様のICT投資は、既存システムのコスト削減が最優先となっています。しかし、先進的な取組みを行っている金融業界のお客様は、従前から実施してきた持続的な成長戦略としてのICT投資を中断せずに、確実に実施して成果を上げることに注力しています。このような先進的なお客様は、コスト削減した後の生産性の向上、顧客接点強化による付加価値向上や顧客満足度向上というビジョンを描いた戦略的なICT投資を推進しています。

NTTコミュニケーションズ㈱　取締役
法人事業本部副事業本部長
第一法人営業本部長
前沢 孝夫氏

顧客企業の持続的な成長戦略をICTソリューションで支援する

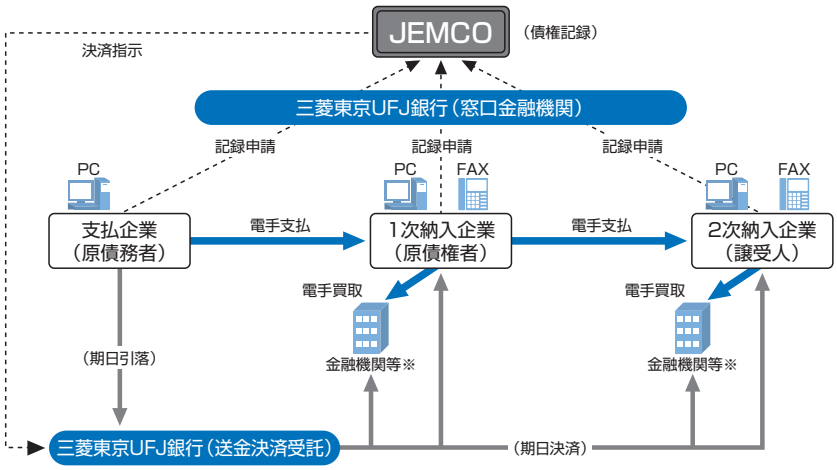
――先進的な金融業界におけるICT投資には、どのようなテーマがあるとお考えですか・・・。

前沢　先進的なお客様は、持続的な成長を目指して、戦略的にICT投資に取り組まれています。このような先進的金融業界におけるICT投資のテーマは、大きく3つに分類されます。一つ目は、金融イノベーションによる「新たなビジネスモデルの創造」、2つ目は「国際競争力の強化」、そして、3つ目は「顧客接点における付加価値向上」に向けた取組みです。ここでは、この3つのテーマについて、先進的なお客様の事例とともにご紹介します。また、このような3大テーマに積極的に取り組んでいる先進的なお客様は、ICTの活用により戦略ビジョンを達成しながら、あわせて生産性も向上しています。

簡単・安価・便利に債権の可視化を可能とする電子記録債権事業へ参入

――まず一つ目のテーマ「新たなビジネスモデルの創造」に向けた取組みからご紹介いただけますか・・・。

前沢　2008年12月、手形の電子化等を可能にする世界初の債権制度「電子記録債権法」が施行されました。電子記録債権法とは、手形および売掛金を電子化し可視化することにより、手形や債券譲渡に係るリスクやコストを削減して、売掛債権などを保有する事業者の資金調達円滑化を促進する趣旨で創設された新制度です。従来の決済手段として利用されていた手形は、紙媒体でしたので、紛失・盗難を防ぐ保管コストや印紙税負担などの課題がありました。一方、資金調達として利用される売掛債権（指名債権）は、権利関係を可視化することが難しかったり、二重譲渡リスクのための流動性に乏しいなどの課題もありました。新たな債権の法制度「電子記録債権法」は、従来の債権の課題を解決し、併せて、シンジケートローンなどの貸付債権の譲渡取引への活用も可能であり、これら債権の流通促進による金融インフラの高度化への展望も期待できます。また、電子記録債権は、従来の指名債権や手形債権とは異なる新しい金銭債権です。電子的な金銭債権を管理する電子債権記録機関が作成する記録原簿上へ電子的な記録を行うことで債権の可視化が図られ、資金の流れが安全・確実かつ迅速化を図ることができるのも特長です。



※割引や債権買取などファイナンスを目的とした当行以外の金融機関等への債権譲渡については、別途、検討中の業務提携契約等を前提に、開放していく予定。

図１　電手決済サービス・買取サービスの概要

電子記録債権により簡便に決済手段を実現する電手決済サービスを提供

――新法制度の整備・施行に対応した事業化の意義についてご紹介いただけますか・・・。

前沢　三菱東京UFJ銀行様は、電子記録債権法に基づく電子債権記録機関の設立準備を進めるために、2008年６月、日本電子債権機構設立調査（以下、JEMCO）を設立されました。三菱東京UFJ銀行様とJEMCO様は、電子記録債権を用いた新たな金融サービスの具現化と、その周辺業務に用いるシステムの構築などを進めてきました。

JEMCO様による新たな金融サービスのシステム構築プロジェクトには、三菱総研DCS様、ユーフィット様と、私どもが参画しました。NTTコミュニケーションズは、三菱東京UFJ銀行様向け「電子手形（電手）決済サービス」（以下、電手決済サービス）」の開発を担当しました。そして、2009年６月、サービス提供開始を予定している画期的な新たな決済サービス「電手決済サービス」と「電手買取サービス」が誕生します（図１参照）。

――これまでの売掛債権・手形に代わる世界初の新サービス「電手決済サービス」と「電手買取サービス」とは・・・。

前沢　電手決済サービスとは、三菱東京UFJ銀行が支払企業および債権者の窓口となり、簡便に電子記録債権による決済手段を提供するサービスです。支払企業では手形レスによる内部管理態勢の強化・効率化、債権者では手形の資金化・保管・運搬にかかるコスト削減が期待できます。従来の紙の手形に代わる「電子手形割引」「期日決済」、さらには「分割割引・分割譲渡（裏書）」といった取引がPCやFAXによる簡単な操作で行えるようになります。支払企業側は、煩雑な支払業務が簡素化

でき、納入企業側では売掛債権を早期に資金化することが容易になるという大きなメリットもあります。しかも資金を受け取る決済口座は、普段取り引きしている全国の預金取扱金融機関の口座が利用でき、受け取った電子手形（電手）は異なる額面に小口分割することもできるので、機動的な決済が可能となることも特長です。

電手とは、三菱東京UFJ銀行様が取り扱う電子記録債権のうち、商取引により生じた代金債権の弁済のため発生記録された債権の総称です（商標登録済）。

また「電手買取サービス」は、電手決済で発生した電子記録債権をインターネットやFAX経由で三菱東京UFJ銀行様が買取るサービスです。従来の割引や一括決済サービスと異なり、必要な金額だけを資金化・譲渡する分割買取や分割譲渡など、債権者の資金繰りに合わせた債権の活用ができるようになります。

さらに三菱東京UFJ銀行様は、3つ目のサービスとして「高流動性シンジケートローンへの活用」を予定しています。高流動性シンジケートローンとは、セカンダリーマーケットにおける売買を前提として流動性を高めたローンのことです。本ローンの電子記録債権化により、従来に比べ、簡便かつ効率的な債権譲渡手続きが可能となります。

電手決済サービスによりスムーズで機動的な資金調達・資金決済が実現

――新サービス「電手決済サービスにより生じる納入企業、支払企業のメリットは・・・。

前沢　従来の紙の手形や債券に代わり、債権の割引や譲渡（裏書）がPCやFAX送信により簡単・安価・便利に可能となる「電手決済サービス」により、納入企業では以下のようなメリットが生じます。

(1) 既存の不動産担保や預金担保に依存することなく、資金調達の選択肢が拡大します。
(2) 手形の盗難・紛失の心配がなく、手形残高の管理や期日管理の効率化も進みます。
(3) 分割機能の活用により、必要な金額を指定した割引や譲渡（裏書）が可能です。
(4) 支払先への譲渡（裏書）や既取引金融機関への情報開示による信用力向上が図れます。

また、支払企業では次のようなメリットが生じます。

(1) 手形発行に関する事務手続きとコストを削減できます。
(2) 期日現金振込・手形支払・一括決済の各支払方法を一本化し、支払事務の効率化が可能となります。

さらに、三菱東京UFJ銀行様は、支払企業の内部管理態勢の高度化やローン債権市場の一層の拡大に向けた取組みを推進しています。このような三菱東京UFJ銀行様の新たなビジネスモデルの創造を、私どもはICTソリューションパートナーとして強力に支援して参ります。

急増するトランザクションへの対応とBCPの強化に向けてシステムを刷新

――ICT投資の2つ目のテーマ「国際競争力強化」に取組む先進金融業界のお客様をご紹介いただけますか・・・。

前沢　2つ目のテーマについてICTを活用し、成長戦略として取り組まれているお客様の代表事例は、証券業界の事業継続と、国としての競争力向上という課題に対して、NTTコミュニケーションズの高品質・高信頼ネットワークバックボーンのご提供により、安定した市場運営を実現した東京証券取引所（以下、東証）様です。

東証市場では、取引件数の激増と時間集中率の加速化が著しく変化していました。その背景には、上場金融商品の多様化や、ネット取引の増大、グローバライゼーションの急速な進展などがある他、コンピュータが株価や出来高などのデータを分析し、そのデータをベースに自動的に株式売買注文の数量やタイミングを決めて繰り返し、発注処理を大量に行うアルゴリズム取引の急増があります。アルゴリズム取引では、自らの取引により株価が乱高下しないように売買注文を分散したり、株価が割安と判断したタイミングで自動的に買い注文を行います。このような取引には、投資家が発注を行う際に証券会社様のコンピュータに搭載された各社独自の経験則やデータを元に提供する複数の執行ストラテジー（アルゴリズム）から、自分に合う

ものを選択し、コンピュータから提供される有利な条件のデータを活用して、小口で注文を自動執行します。このようなアルゴリズム取引の特長が、株式売買システムのトランザクション量を急増している要因の一つとなっていました。

さらに、アルゴリズム取引の増加により、高速な注文処理システムへのニーズが高まっています。このような状況に対応するため、東証様では、世界最高水準の処理速度（応答時間を10ミリ秒以下）と処理能力を持つ次世代証券取引システムの構築を進めています。また同社は、国内の金融市場が混乱しないための証券業界の事業継続性確保の一層の強化と、証券市場や投資家などさまざまな分野におけるグローバル化が急速に進む中で、より一層の国際競争力強化にも積極的に取り組んでいます。取引市場を支えるシステムは、途切れることなくシステムが利用できるアベイラビリティが重要です。さらに、アルゴリズム取引が生み出す膨大なトランザクションに応えるスケーラビリティも必要です。

市場の生命線となるネットワークに通信キャリアレベルの信頼性を確保

――ネットワーク、システムの信頼性、可用性、高速性、拡張性、柔軟性が国際競争力強化を支援する・・・。

前沢　東証様の次世代証券取引システムである「arrowhead」には、応答処理時間10ミリ秒以下のスピード、稼働率99.999％の信頼性、そしてシステム増強を1週間以内に完了できる拡張性が求められました。投資家のニーズに応える高速性、信頼性、拡張性に高いシステムを実現するためには、安全・確実なネットワークの確保も重要視されました。

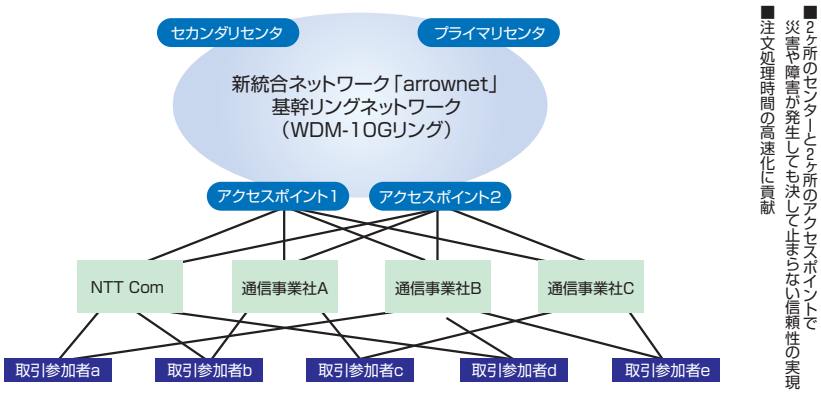


図２　東京証券取引所様のシステムイメージ図

東証様のこうした要求を満たすネットワークとして、東証様の新統合ネットワーク「arrownet」に、私どもの「専用リングソリューション」が選ばれました。NTTコミュニケーションズは、新世代専用サービス「ギガストリーム」を「arrownet」向けにカスタマイズし、取引参加者向けアクセスポイントとともにご提供しました（図２参照）。

「arrownet」の特長は、正副２ヶ所の業務システム用データセンタ、取引参加者向けアクセスポイント（二重化）をリング状に接続し、End-to-Endで完全冗長化構成のネットワークを実現したことです。かつ、災害や故障などの万が一の時でも上位レイヤでの切替えにより、途切れることなくシステムの利用が可能となります。あわせて、将来の拡張が見込める10Gbpsという広帯域を確保し、超低レイテンシー（遅延）なネットワークを実現しました。

――市場のグローバル展開を見据えたネットワークが安定した市場運営を実現する・・・。

前沢　現在、東証市場の取引は、海外の投資家による取引が著しく増加しています。そして、今後益々増え続けることが予想されます。そのため東証様では、海外の投資家からのアクセスにも安全かつ確実な通信の確保が急務となっていました。NTTコミュニケーションズは、東証様が求める取引参加者との効率的、かつ安全な通信環境を、超低レイテンシーと信頼性の高いネットワークでご提供することにより、お客様の国際競争力とBCP（事業継続計画）の強化を支援しています。

顧客満足度強化のために、営業職員の質の向上を目指した

――続いて、３つ目のテーマ「顧客接点での付加価値向上」に取組む先進金融業界のお客様をご紹介いただけますか・・・。

前沢　３つ目のテーマに積極的に取

り組んでいる先進金融業界の例は、生命保険業界のお客様です。生命保険市場は、少子高齢化などの社会的な変化をはじめ、ライフスタイルやニーズの多様化などにより、生命保険会社間の競争環境は激しさを増しています。また、現在はインターネットを利用すれば、保険の商品知識や情報を簡単に入手できるようになっています。

そのような状況の中、第一生命保険相互会社（以下、第一生命）様では、選ばれる企業となるために、「人財」である職員の育成を通じて、お客様満足の向上に取り組んでいます。その取組みを強力に支援するのが、私どもがご提供した「映像ソリューション」です。第一生命様では、競争力の源泉は、「人財」にあると捉えています。また、お客様満足の創造に向けた「品質保証新宣言」を掲げ、社会からの信頼確保のためにもお客様を何よりも大切にする姿勢を追求しています。その経営理念を具現化するためのお客様満足向上という課題に対して、私どもは、高精細なリアルタイム・双方向のテレビ会議・研修システムを構築し、保険商品の多様化に対する社内教育やコンプライアンス対応のための社内教育の徹底をサポートして、お客様指向のさらなる体質改善や職員と企業の活性化を実現しました（図3参照）。

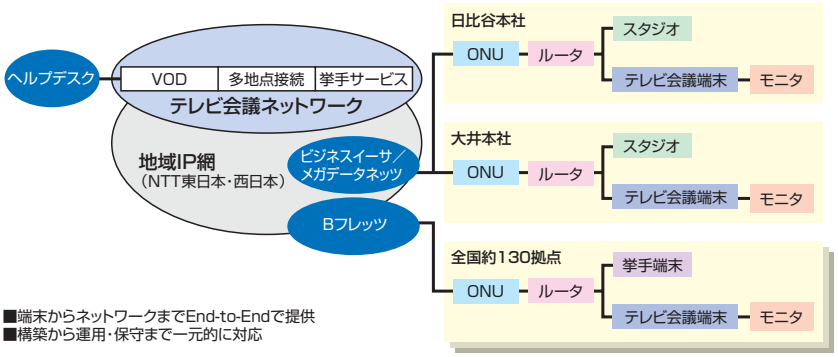


図３　第一生命様のネットワーク構成

――職員の質の向上に映像コミュニケーションを活用された背景としては、どのような点があるとお考えですか・・・。

前沢　第一生命様は、お客様が営業職員を信頼してこそ契約につながると捉えており、お客様のニーズに応じた商品設計の提案や商品内容をわかりやすく的確に説明できる能力が、全ての営業職員にも求められていました。その実現に向けて、第一生命様は以前より、さまざまな形態の集合研修に加えて、eラーニングシステムやオンカメラトレーニングシステム、電話対応トレーニングシステムなど、ICTを積極活用した研修も組みあわせて実施し、商品の多様化に対する社内教育の徹底を行っていました。このような、教育・情報共有を支援するナレッジマネジメントシステムをはじめ、営業支援としてお客様との接点を強化するCRMシステムなど、営業や教育を支援するさまざまな仕組みも構築してきました。

一方でICTを活用した営業・教育支援システムは充実しているが、全国に約４万人の第一生命様の全ての営業職員に対して、商品内容を早期に、的確に教育するには、教育のための出張コストや時間がかかるということが課題となっていました。しかし、本社からの文書だけの通知では理解するまでに時間がかかったり、ニュアンスがうまく伝わらなかったりするなど、文書での情報共有には伝達スピードと意思の疎通に課題がありました。

こうした課題を解決する教育・研修のあるべき姿について第一生命様では、集合研修には、人と人とが直接、接するコミュニケーションによる効果と、リアルタイムに双方向でコミュニケーションできるというメリットがあると捉え、このメリットを活かした教育と情報共有の仕組みとして、映像を活用した仕組みをご検討されていました。そこで私どもは、映像ソリューションをご提案いたしました。

――映像ならばニュアンスも含めて即座に伝えることができる・・・。

前沢　私どもの映像ソリューションを活用することで、情報の伝達に時間がかかったり、意図までは伝わりにくかった内容でも、高精細な映像によりニュアンスも含めて即座に伝

えることができるようになります。各支社で研修を受けることが可能となり、社内教育のため出張コストや時間が削減できることも大きなメリットです。

全国約130拠点にスピード展開を実現

――NTTコミュニケーションズの映像ソリューションの強みをご紹介いただけますか・・・。

前沢　私どものご提供する映像ソリューションは、ネットワークサービスの一環として企画・端末・ネットワーク設計から、構築・運用保守までをワンストップでトータルに提供できる高い技術力と柔軟な対応力を持っていることが特長です。また、NTTグループ連携によるネットワークサービスの豊富な構築実績が活かされたソリューションです。

――短期間に全国本支社へ展開されたと、お聞きしましたが・・・。

前沢　第一生命様は、今回導入したシステムに、「支社を含めた多拠点で利用できること」「参加者がリアルタイムに質問できることなどの双方向性」「利用者の都合にあわせて映像コンテンツをオンデマンドで視聴できること」などを求めていました。さらに、全国約130拠点（約170システム）に、スピード展開することも重要な要件でした。

これらの厳しい要件を満たしたのが、NTTコミュニケーションズの映像ソリューションです。わずか3ヶ月の短期間に、全国の拠点の現場調査から、光回線の開通をはじめ、各種システムやテレビモニターの設置、システムのテストを構築と並行して完了しました。同時に、日比谷本社と大井本社には、それぞれスタジオ設備も開設しました。私どもでは、ネットワークやテレビ会議接続サービス、スタジオ設備などに関する24時間365日一元的な問い合わせ窓口と保守により、お客様に安心してご利用いただけるサービスをご提供しました。

このようにシステムやネットワークを区分けすることなく、そして、構築だけではなく運用・保守まで、End-to-Endで責任をもって、しかも短時間でサービス提供する私どもの映像ソリューションは、広義の意味でSaaS型ソリューションといえるでしょう。

コンプライアンス対応のための社内放送にも活用

――社内教育以外にも積極的にご活用させているようですが・・・。

前沢　第一生命様では、本システムを経営者層の方からのリアルタイムメッセージ発信を全国一斉に行ったり、オンデマンドで収録済の映像を配信するなど、さまざまな情報共有やコンプライアンス対応のための社内放送としてもご活用されています。今後は、eラーニングシステムとの連携により、本システムでの研修効果を測定したり、テレビ会議研修と現場での実践研修とを組み合わせたりするなど、他のシステムとの連携などもご提案して参りたいと考えております。そして、研修の成果を業務に役立てるためのお手伝いもさせて頂きたいと考えています。

顧客企業の経営戦略をICTで支援するパートナーを目指す

――お客様の企業文化を理解し、一層強固なパートナーシップを築き戦略面から支援・・・。

前沢　ここでご紹介しました先進的金融業界のお客様は、常にICT投資を経営戦略線上で考えられています。今後とも私どもは、ICTソリューションパートナーとしてICTを活用し、コスト削減の先にあるお客様の持続的な成長戦略に貢献して参ります。またそれを、お客様は、私どもに期待されていると思います。ICTを活用してどれだけコスト削減できるかなどを、わかりやすくお客様へご説明できることも目指しています。

また、お客様の企業文化などもよく理解した上で、戦略面からの支援にも注力していきたいと考えています。例えば、第一生命様へのシステム導入では、情報システム部門であるIT企画部様以外の経営戦略部門様や営業戦略部門様とのヒューマンリレーションを築くことができました。それからICTシステムのユーザー部門の課題をご相談させていただき、新たなご提案をして参ります。

――本日は有難うございました。

●お問い合わせ先●
NTTコミュニケーションズ㈱
第一法人営業本部　事業推進部
E-mail：act-so@ntt.com