

## ATM 共同監視アウトソーシングサービスを提供開始 ～ファーストユーザーとして岩手銀行が採用～

NTT データは、「ATM 共同監視アウトソーシングサービス」の提供を開始する。そのファーストユーザーとして、岩手銀行（本社：岩手県盛岡市）に採用され、2015年3月23日より提供を開始した。本サービスでは、ATM 監視に関連する業務全般（ATM 監視、ATM 照会対応、ATM リモート障害対応）をアウトソーシングとして請け負うほか、日中および夜間のキャッシュカード喪失受け付け業務等も併せて提供する。監視業務や ATM 利用者からの問い合わせ対応を共同化することで、ATM サービスメニューや問い合わせ対応の改善を図り、ATM 利用者のより一層の顧客満足度向上が図れるとともに運用コストを削減することが期待できる。

現在、地方銀行では、ATM 監視業務を自行で行っているところが多数を占めている状況にある。そのため、本来業務や他業務との兼務運用による要員負荷の増加、運用要員の確保によるコストの増加などが課題となっている。また、近年のグローバル化に伴い、海外からの渡航者による ATM 利用機会の増加、ATM 利用時間の拡大といった社会的な要請への対応にも迫られている。NTT データは、ATM 共同監視アウトソーシングサービスを提供することで、このようなビジネス環境の変化の中で金融機関の持つ課題解決を支援する取り組みを進め、日本 ATM と協業し、サービスを提供することとした。そして今回、NTT データの勘定系ホスト「BeSTA」で培ったノウハウと、日本 ATM の ATM 監視業務の豊富な運用実績が認められ、ATM 共同監視アウトソーシングサービスが岩手銀行に採用され、3月23日より提供開始となった。

ATM 共同監視アウトソーシングサービスは、ATM に関わる監視業務全般を共同化し、金融機関に代わって

ATM 共同監視センターで運用するサービスだ。主なサービス内容は、「ATM 監視業務」「ATM 照会対応業務」「ATM リモート障害対応業務」「キャッシュカード喪失受け付け業務」、その他付帯業務など。

ATM 共同監視アウトソーシングサービスは金融機関個別の業務仕様ではなく、NTT データが定めた標準仕様に従い、日本 ATM にて ATM 監視業務の運用を行う。複数の金融機関の業務仕様をもとに標準仕様を策定することで共同化を実現しているため、容易かつ短期間でのサービス提供開始が可能だ。特長およびメリットとして、次のようなことがあげられる。

◆**ベンダーフリーの運用実績**：ATM 共同監視アウトソーシングサービスでは、国内の ATM ハード、ATM 監視システムについて運用実績がある日本 ATM が業務運用することでスムーズに業務の移行が可能だ。なお、システムについては従前どおり金融機関の資産を使用する。

◆**標準業務仕様書の策定**：従来、金融機関個別で定めていた業務仕様について、複数の金融機関の業務仕様をもとに業務を標準化することで品質の向上を図った。

◆**短期間での導入・低コスト化の実現**：ATM 監視に関わる業務を共同化することで、金融機関は短期間で導入することが可能となり、運用・維持のコストの低減が図れる。

今回岩手銀行では、上記の基本サービスに加え、ATM 装填回収結果の打鍵業務および ATM の稼働状況をネットワークレベルでの監視業務のアウトソーシングをすることにより平日夜間、休日に掛かる要員を他業務等へシフトすることが可能となった。

NTT データ 第二金融事業本部 金融ソリューション事業部  
第二ソリューション統括部 TEL：050-5546-9993