

4 窓口支援システム

# タブレットと営業店端末(TM)、勘定系ホストをつなぎオペレスを実現

NTTデータは、共同システムとして全国の信用金庫向けの営業店端末や勘定系ホストのシステム開発を担っていた。従来のシステムは顧客による伝票起票、伝票取引時のシステムへの手入力オペレーションや管理者による伝票検印を実施していたが、顧客の入力負荷やオペレーションミス、確認事務の負担が大きくデジタルへの移行が求められていた。

## 伝票のみでなく職員によるオペレーションを不要に

窓口支援システムでは、営業店窓口に来店した顧客がタブレットで取引情報を入力すると、営業店端末(TM)と連携し、現金操作や取引を行うことができる。顧客が伝票を記入する負担を解消するとともに、営業店においてもオペレーションと伝票が減ることで事務プロセスが削減され、待ち時間の削減となり、顧客満足度の向上にもつなげることを狙っている。

また、口座開設などの顧客入力と

検証事務が多い取引ではタブレット入力にて窓口が占有されることで、窓口渋滞を起こす可能性があった。そこで受付(窓口業務)と実行(後方業務)の分離を可能とするなど、取引の受付、実行、承認を各種既存の営業店端末(TM)とタブレットをつなげることで、従来の金庫の顧客動線や金庫事務動線を崩さずに伝票のデジタル化にて職員の事務負荷の最小化を目指すのが、次期窓口支援システムである。

顧客との接点には、タブレット端末を用いる。免許証OCRにより、例えば、新規口座開設の際も、免許



株式会社 NTT データ 第三金融事業本部  
しんきん事業部 信用金庫統括部  
信金チャンネルソリューション担当  
課長代理 池田 真史氏  
主任 児玉 健太郎氏

証やマイナンバーカードなどの本人確認書類をタブレットのカメラで撮影するだけでOCRで読み取りデータ化するため、顧客が入力する情報は最小限ですむ。

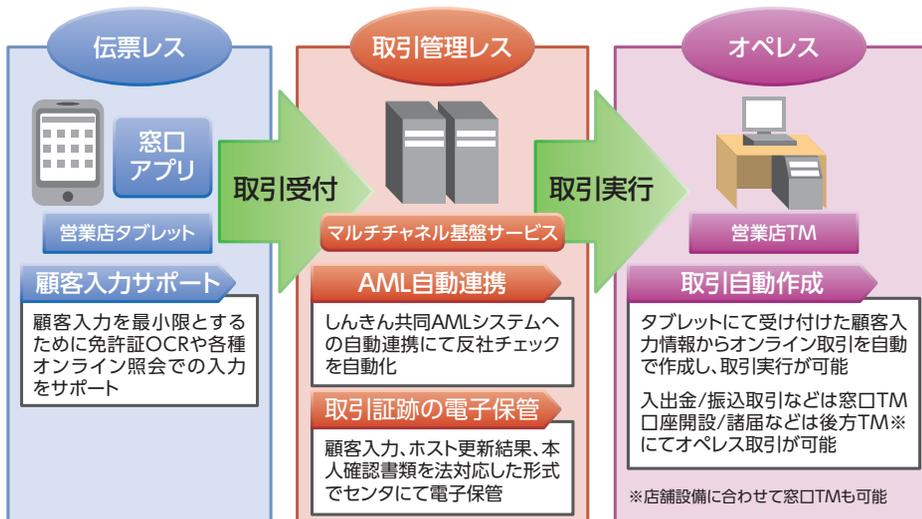


図1 窓口支援システム概要

## 承認をワークフロー化し証跡は電子データで保管

窓口職員が入力情報を確認すると、入力した情報は勘定系システムに合うデータ形式に組み替えられ、自動的に取引の組み立て・実行が行われる。また、アンチマネーロンダリング(AML)システムと連携し、犯罪収益移転防止法対象の取引やAMLシステムでの確認結果を自動的に返却する。さらに、これまでは紙の伝票で行われていた取引証跡の保管を、各種法律に

対応した形式でデータ保管する。

単に伝票が不要となるだけではなく、顧客の取引依頼から確認、実行、証跡保管までトータルにデジタル化してこそ、職員の負荷軽減が実現する。入出金等の日常的な取引業務はスピードを重視してこれまでどおり窓口の端末で処理をする一方、口座開設・名義変更など時間がかかる取引は受付後にサーバーに蓄積し、後方TMでの処理を可能とすることで、窓口を専有することがなくなり、他顧客の待ち時間削減にもつながる。

### セキュアなクラウド基盤で 拡張性を確保

このようなシステムを提供することができるのは、NTTデータがこれまで信用金庫業態の勘定系システムの構築・運用を担い、お客様と共に窓口端末などの開発も行ってきたことで、そのシステム構造と業務フローを熟知しているからこそである。

とはいえ、これまで共同システムの処理としては提供していなかった本人確認のシステム化などについて

では、各金庫で独自のやり方もあり、全金庫様が満足できる業務フローの定義が難しかった部分はある。「金庫様の事務取扱要領をお借りして仮説を立て検証を繰り返しました。信用金庫の担当者の方にとっては、これまでのやり方を変えなければならぬ部分もあったと思いますが、事務を削減するという目標は共通していましたので、前向きな議論を進めていくことができました。」(池田氏)

本システムは、サーバーを金融機関向けのプライベートクラウド「OpenCanvas®」上に構築している。「セキュリティが重視される信用金庫のシステムですので、クラウドの安全性を懸念する声はもちろんありました。しかし、OpenCanvasはNTTデータが開発したプライベートクラウドであること、FISC(金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準)にも準拠しているということで安心して利用していただくことができます。現状は窓口支援システムですが、将来的にマルチチャネルの基盤として活用していくこと

を考えていますので、クラウドを利用して拡張性を確保しておく必要もありました。」(児玉氏)

### マルチチャネル対応や 対象業務の拡張を検討

2020年10月から試行を開始、11月からは本格展開をする予定で、すでに多くの信用金庫に導入を検討いただいている。まずはこの商用サービスを軌道に乗せることに注力していくが、同時に今後の拡張についても検討を行っている。

顧客と信用金庫の接点は、窓口だけではなく、渉外員、さらに近年では顧客向けスマートフォンアプリなど非対面チャネルへと拡大している。渉外員向けの渉外アプリ、エンドユーザー向けのしきん通帳アプリにも拡張を図り、どのチャネルからでも取引実行や顧客認証機能が使えるようにすることをまず考えている。

さらに、本人確認をシステム化したことで、一部大手銀行が行っているような外部向けの顧客の認証サービスを展開することも可能だろう。

また、レガシーシステムで行っている業務はまだ数多くあり、対応業務を拡大することも考えられる。頻度が高く多くのプロセスが必要とされる業務でなければ投資対効果が低くなってしまいますので、今後お客様に使っていただく中で出てくるであろう新たなニーズを見極めながら、拡張をはかり信用金庫様のスタンダードとなるようサービス価値を高めていきたいと考えている。

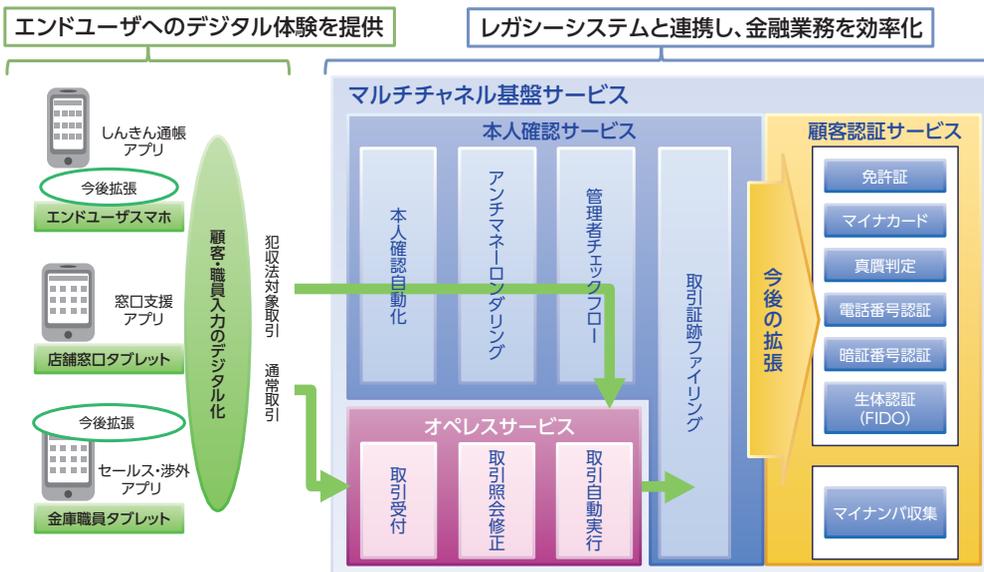


図2 サービス提供形態