

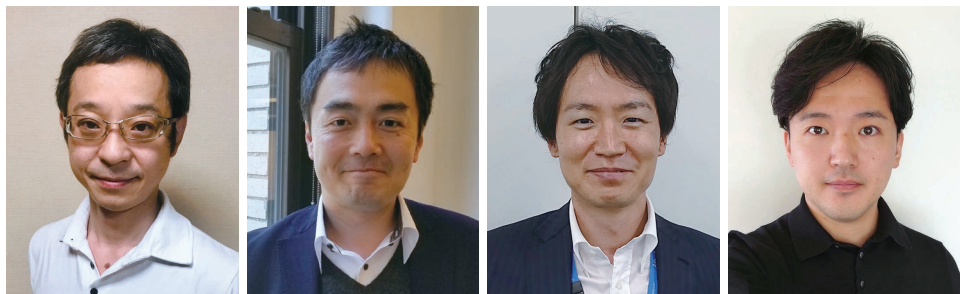
3 e-ビジネス事業部の取り組み

OpenCanvasを通じてANSERの機能を金融機関以外にも提供し新たな金融サービスを創出

NTTデータ 第四金融事業本部 e-ビジネス事業部は銀行窓口やATM以外からの金融取引を可能にするANSERサービスの提供を担っている。本稿ではANSERの機能を金融機関以外にも提供する取り組みや顧客接点強化につながるサービスの提供、最新技術の活用を推進するための取り組みなどについて紹介する。

多様化する金融取引のニーズに対応するANSER

窓口やATM以外の非対面による銀行取引を支えるサービス“ANSER”は、銀行系の国内金融機関ほぼ全てに利用されている。1981年のサービス開始以降ニーズの変化に対応し続けており、1997年にスタートしたインターネットバンキング（以下、IB）も利用行数・規模ともに10年以上にわたり業界No.1の存在だ。インターネットの普及に対応した第二世代を経た現在の第三世代「ANSER3.0」



株式会社NTTデータ
第四金融事業本部 e-ビジネス事業部
(左から) 事業戦略企画担当 課長 安川 雅人氏 技術戦略推進室 部長 島村 純平氏
e-ビジネス営業統括部 e-ビジネス商品企画営業担当 課長 山本 洋輔氏
同 課長代理 西田 大作氏

では、少子高齢化やグローバル化、AIやIoTなど最新技術の登場といった変化への対応を重視している。

オープンバンキングと顧客接点強化

「多様化する顧客ニーズを予測し、時間、場所、環境を問わずサービス提供すること、また顧客接点の強化を重視しています。そのため『OpenAnser』をスローガンに、ANSERで提供してきた機能をオープンバンキングプラットフォーム“OpenCanvas®”で金融以外の分野のお客様にも提供し、新たなサービスを創出することに注力しています。新しいサービスや多彩な決済手段の実装など『魅せる金融』と、それを陰で支える『みえない金融』双方に注力しています。」(安川氏)

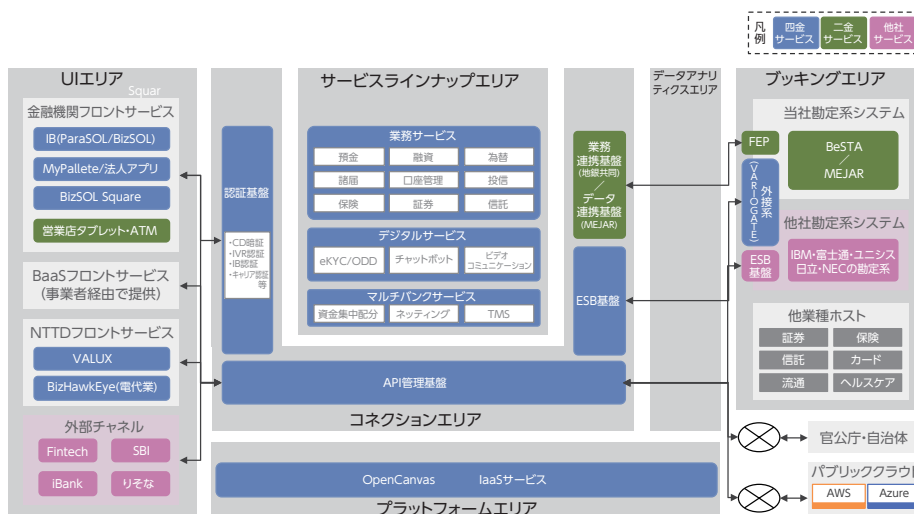


図1 OpenCanvasをベースにさまざまなサービスを提供

2017年9月より提供している OpenCanvas は、金融機関と Fintech 事業者が連携し個人・法人向けに便利な金融サービスを提供可能にするためのクラウドサービスだ。IaaS、PaaS、SaaS までフルレイヤーでサービス提供しており、API 管理基盤、インターネットや金融機関システムとの接続基盤も用意されている (図 1)。共通的な機能を簡単に実装可能な共通 API により、サービス開発・運用の負担も軽減できる。

“My Pallete®” リニューアル：個人顧客との接点強化

個人顧客との接点強化は、金融サービスの提供者が「金融イベントのパートナーからライフサイクル全体のパートナーになる」ことで実現していく方針だ。リモートチャネルを通じて顧客接点を構築し、これを起点として個人の生活に溶け込んだ新たな金融サービスを創出・提供していく。そのため個人向け IB 向けの提供基盤 “AnserParaSOL®” をオープンに使う方針だ。

具体的な取り組みの 1 つが “AnserParaSOL®” を活用する自社のアプリバンキングサービス “My Pallete®” だ。口座保有者なら別途 IB を契約する必要がなく「いつでも、どこでも、簡単、便利」にバンキングサービスを利用可能であり、30 行以上の金融機関に採用されている。

「NTT データには銀行の基幹システム、営業店端末、非対面取引に関するノウハウがあることが大きな強みです。社内他組織とも連携し、その強みを活かしながら My Pallete のリニューアルを進めています。」

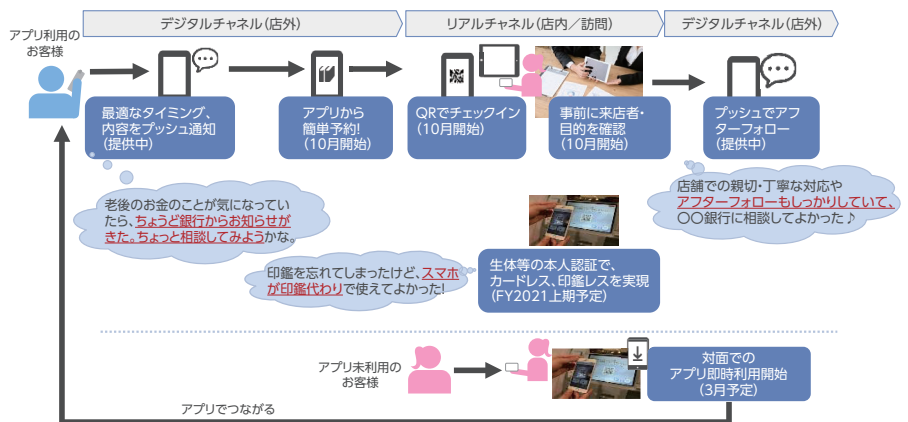


図2 店頭からの一貫したサービスを可能に

(山本氏)

デジタルチャネルサービスの強化

リニューアルのポイントは大きく3つある。そのうちの2つがアプリからフルバンキング業務にアクセス可能にすること、および UI / UX の向上だ。デジタルチャネルで可能な取引を拡充し、さらに使いやすくするという狙いがある。

デジタル・リアルチャネルの融合

3つめのポイントが「デジタル・リアルチャネルの融合」だ。「アプリでなんでもできる」ことを活かして来店客に非対面手続きを勧める一方、来店が必要な顧客向けには来店予約しやすい機能を提供する(図2)。具体的には、来店予約時に発行された QR コードを店頭で提示すると来店目的まで伝わる仕組みで説明の手間を省く。またアプリの利用開始に必要な情報を QR コード化して店頭で読み取ってもらうことにより、わずかな情報入力だけで My Pallete の利用を開始可能にする。来店時にスマートフォンさえあれば本人認証を行い取引可能にするための準備も進めている。各機能は2020年12月より順次提供を開始する予定だ。

“BizSOL-Square®”：便利な法人ポータルを容易に実現可能

金融機関が大規模企業に対するのと同様のサポートを小規模企業や個人事業主に対して行うことは、コスト/リソースの問題から難しい。こうした小規模な事業者との接点も強化し収益機会を創出するため、また顧客接点のデジタル化により効率向上・コスト削減を進めるため、「総合サービスチャネル支援プラットフォーム構想」を推進している。

具体的には、認証・顧客管理、サービスプロバイダーとの連携、データ活用などの豊富な機能が備わっているプラットフォーム “BizSOL-Square” (図3) を提供している。さまざまなサービスを提供する「法人ポータル」を容易に実現可能であり、トップライン向上、コスト削減、集客などのニーズに応えるためのコンテンツも用意されている。

法人ポータルのモデルを選択可能

法人ポータルには標準で利用できる「BizSOLモデル」と、別途初期費用と月額利用料が必要になるものの株式会社マネーフォワード製の優

れたUI/UXが特長の「MFモデル」が用意されている。MFモデルは外部情報の表示や顧客とのダイレクトコミュニケーションなど BizSOL モデルにはない機能も備えている。

シングルサインオン

認証・顧客管理機能により複数サービスへのシングルサインオンを可能にし、ID/パスワード管理やログインの手間を軽減することで、エンゲージメント向上を期待できる。

データ利活用

取引/決済/融資データなど、BizSOL-Square に集まる各種データを蓄積・分析するための機能が用意されている。例えば潜在顧客から顧客へと育成するリード・ナーチャリングのようなデジタルマーケティングに活かすことが考えられる。

提供コンテンツの例：“Zaimon”

NTTデータは企業や個人、税理士などが国税電子申告・納税システム(e-Tax)に提出したデータを、ブラウザからの指示で金融機関に送信できるサービス“Zaimon”を提供している。この Zaimon を法人ポータルコンテンツとして提供できる。

コンテンツ拡充：「オンライン融資」

金融取引のトランザクションログを分析して融資の可否を自動で判定する機能を開発しており、人的リソースの問題により対応が難しかった小規模・零細企業への融資をオンラインで行えるようにする予定だ。

最新技術を活用し事業を変革するための専門部署を新設

e-ビジネス事業部は社会変化に先回りして新しい技術を取り入れるこ

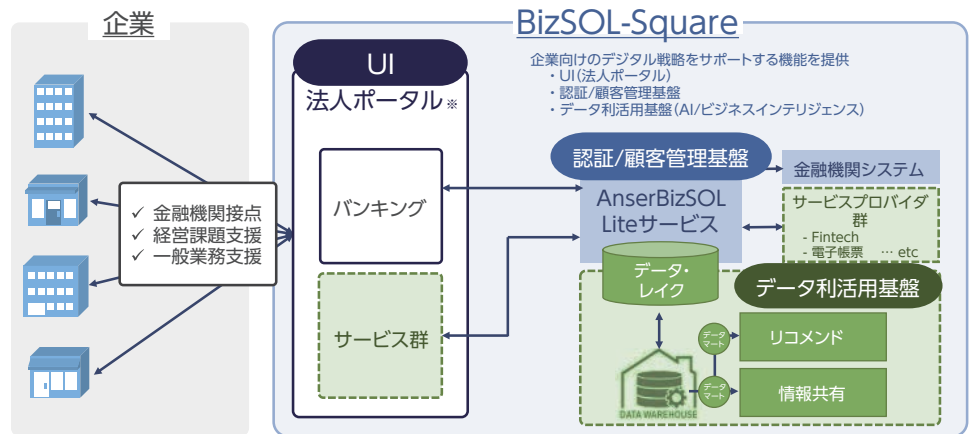


図3 総合サービスチャネル支援プラットフォーム“BizSOL-Square”

とが重要という考えから、“技術戦略推進室”を新設した。同推進室は「技術の目利きによる利益創出」、「サービス型ビジネス拡大」、「不採算案件抑止」を目的に、デジタルトランスフォーメーション(DX)を強く意識した3つのミッションに取り組んでいる。

DX人材育成

事業部内で人材を環流させ育成する取り組みを進めている。また専門性を主軸にした貢献度で報酬を決める新たな人事制度「テクニカルグレード」に適した人材を増やそうとしている。技術分野としてはアジャイル開発、AI・ビッグデータ、UI/UXに重点を置いて育成を進めている。

DXビジネス創発

クラウド、プラットフォーム戦略、AI・ビッグデータ、UI/UXを注力ポイントとしたビジネス創発に力を入れている。OpenCanvasのPaaS/SaaSを拡充する方針であり、認証局サービスやIVR認証など、ANSER機能のSaaS/PaaS化を中心とする認証基盤の機能拡充のほか、ANSERの不正取引検知システム更

改に合わせたSaaS/PaaS化も検討している。このほかユーザー管理を行うiDaaSや銀行の機能をAPIで利用可能にするBaaSの提供に向けた取り組みも進めている。

「コロナ禍により直接接客する機会が減少した金融機関が非対面で接客できるよう、担当とのコンタクト機能やメッセージ機能、電子証明機能を備えたビジネスコラボレーションツールをスマホアプリとして提供する準備も進めています。」(島村氏)

DX技術適用推進

2020年度以降、オンプレミス環境のシステムで提供しているANSERサービスの更改が複数予定されている。コンテナ技術を積極的に活用してクラウドリフト&シフトを進める方針であり、2020年度に実施する2案件で得たノウハウを2021年度以降横展開していく。

DevOpsを推進し本番環境へのリリースを効率的に行うほか、運用ツールを標準化するなど運用業務を集約して運用体制の縮小や分散化、リモートからの保守・運用にも取り組んでいく。