

6 ②個人向けアプリバンキング

国内最大規模のアプリバンキングを進化させ 金融機関のイノベーション加速を支援する

NTT データでは、金融機関における個人向けチャネルサービスとして、インターネットバンキング「AnserParaSOL[®]」とバンキングアプリ「My Pallete[®]」を提供している。共同利用型による利便性・経済性と、長年にわたって培ってきた安定性と信頼性をベースに、共に国内最大規模のサービスとなっている。

国内実績 No.1 のインターネットバンキングサービス

「AnserParaSOL[®]」は、業界最高峰のメニューとユーザーインターフェイスを提供し、個人向けとしては国内シェア 5 割を超えるサービスである。

利用金融機関と共同で機能の改善や追加についての検討を行う体制を構築し、能動的かつ継続的な機能追加を行ってきており、金融機関においては、共同利用型のスケールメリットを最大限に得ながら、最新の機能を利用できるものとなっている。

法改正や新たな制度への対応や、

OS・ブラウザのバージョンアップ時の動作確認、さらにはシステム増強やセンタ設備更新などへは無償対応している。

他社サービスからの切り替えについても標準化された移行手順を確立しており、多くの移行を成功させてきている。

金融機関のコスト削減と顧客接点拡大に資する機能

近年は、店舗における対人サービスの代替や、インターネットバンキングでの処理完結など、金融機関のコスト削減に資する機能の追加を行っている。



株式会社 NTT データ
第三金融事業本部
e-ビジネス事業部

(左) 主任 渡辺 陽介氏
(右) 主任 高橋 飛鳥氏

そのひとつがオンライン本人確認 (eKYC) サービスだ。口座開設の際の本人確認を、本人確認書類の画像と写真で行うことで、ペーパーレスを実現し、口座開設に係る時間の大幅な短縮を実現している。

さらに、マイナンバーカードの普及と各方面での活用拡大を受け、マイナンバーカードを利用した本人確認機能の提供も予定している。マイナンバーカードに埋め込まれた IC チップ情報の確認により、瞬時に本人確認が完了する。ユーザーの負担も減り、金融機関においてもセキュリティ高く本人確認を行うことが可能となる。

また、金融機関のインターネットバンキングサービスを充実さ



図1 インターネットバンキング「AnserParaSOL」とアプリバンキング「My Pallete」

せ、顧客との取引機会の拡大につながる機能の拡大も図っており、直近では OIDC (Open ID Connect) 機能の提供を予定している。フィンテック企業などが提供するサービスの認証を、AnserParaSOL 認証の ID とパスワードに集約し、多様なサービスとの連携を実現する。提供サービスの価値が高まり、顧客にとっての利便性の向上にもつながるものとなる。

デジタル顧客の拡大と関係強化に寄与するアプリ

スマートフォンの普及に伴って、アプリで完結するサービスへのニーズが高まっていることに対応するのが、アプリバンキング「My Pallete®」だ。

AnserParaSOL の仕組みをベースとしてすべてのバンキングサービスの利用を可能とした上で、さらにアプリでの利便性が高い、目的別貯金、Bank Pay、同一銀行内での個人間送金などを提供する。

AnserParaSOL と同様に、法制度への対応を含めた機能追加を我々自身で能動的に行っており、金融機関は My Pallete を利用することで企画検討や運用事務に係る負担が軽減

できる。また、スマホのアプリ上で、あらゆるバンキングサービスを簡単に利用できるため、顧客との取引機会の拡大や顧客維持、様々なコンテンツへの誘導促進が可能となる。

さらに、アプリでつながった顧客ひとりひとりのニーズに応じたコミュニケーション (OnetoOne メッセージ送信) の実現にもつなげることができる。

全国 30 金融機関で導入され、ユーザー数も 1000 万人超という、バンキングアプリとしては国内最大規模のものとなっている。アプリの利用率 (アプリ MAU 率) は、70-85% であり、他の銀行系やペイメント系アプリと比較してもかなり高い。高いアプリ MAU 率をベースとして、様々な商品やサービスの紹介・広告などをアプリ上に展開していくことで、顧客との関係強化に寄与するものとなる。

拡大したデジタル顧客の活用に向けて

My Pallete は、サービス開始当初は残高照会・明細照会などを参照できるだけの簡易なアプリであったが、

そこから振込・振替などブラウザページのインターネットバンキングで行える機能全体に対応し、現在ではセキュリティと利便性を両立したフルバンキングアプリとなっている。

さらに、アプリによって拡大した顧客デジタル接点の活用を図り、金融機関のイノベーション加速につなげるべく、今年度下期にローンチを予定しているのが、My Pallete3.0 だ。

My Pallete3.0 では、アプリ画面の自由度の強化や画面デザイン支援などによる「顧客体験の追求」、OIDC などによって外部サービスとの連携を加速する「サービスの組み合わせ」、My Pallete から得られるデータをマーケティングに活用する「サービスのマーケティング」を 3 つの柱としている。

そして、内外サービスの組み合わせ加速によるベストプラクティスや、マーケティングによる新規商品のマネタイズなどの事例を積み重ねていくことで、銀行取引アプリを超越したトップライン向上や非金融領域を含めたサービス提供を実現し、金融機関をコアとした地域エコシステムの形成につなげていきたいと考えている。

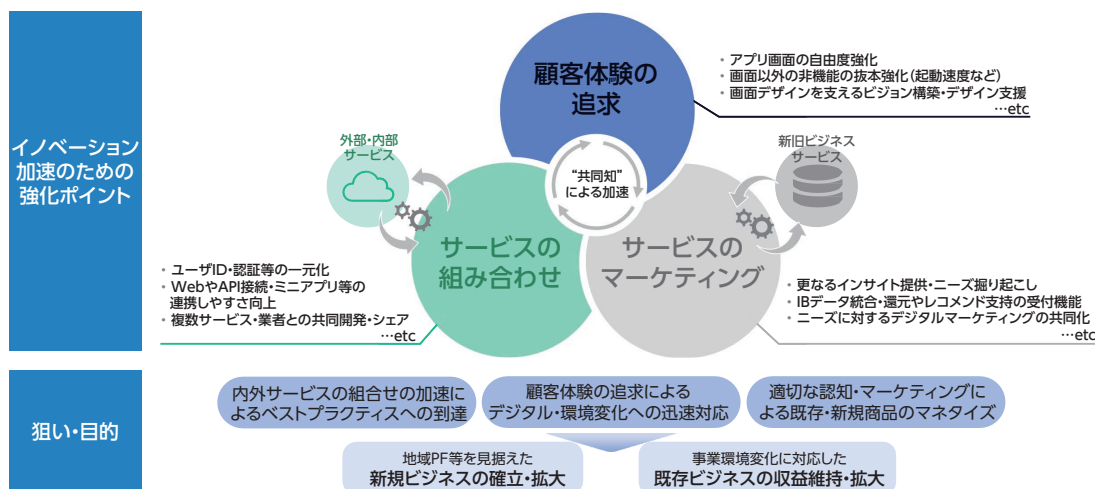


図2 My Pallete3.0 の目指す姿