

光ディスクファイルシステムHITFILE650による 営業情報システムの概要

—株式会社太陽神戸銀行での事例—

Outline of the Management System of Business
Information in Taiyo Kobe Bank
Using Optical Disk System HITFILE650

中村正人* Masato Nakamura

金融業界では、急速に自由化が進展している。こうした厳しい環境での競争に打ち勝つためには、新たなビジネスチャンスを発掘することが不可欠になっている。そのため、営業情報活動はますます重要な位置を占めつつある。

株式会社太陽神戸銀行営業情報部では、こうした営業情報の受付、管理、検索、イメージ処理の総合的な効率化を図るためにHITFILE650を導入した。

導入後の効果としては、HITFILE650の持つ優れた検索機能ときめ細かなインデクス作成により、必要な営業情報の検索が迅速かつ正確になったことである。

1 緒 言

最近の低金利時代への突入に伴い、わが国の銀行は中小企業や個人を対象としたリテールバンキング化を進める一方、非価格競争セールスを積極的に手がけてきている。これらを実行するための一方策として、顧客に役立つ情報を迅速かつ正確に提供し、新たなビジネスチャンスにつなぐことが挙げられている。

株式会社太陽神戸銀行営業情報部(以下、営業情報部と言う。)では、営業情報の提供をシステム化するという観点から、その集中管理・分析、早期検索と検索時のマッチング率の向上を目指して、HITFILE650を導入した。

なお、ここでいう営業情報の提供とは、新製品の販売チャネルの紹介、ニュービジネスの紹介依頼、人材紹介、不動産の有効活用の相談などを指している。

現在、営業情報部では東京、神戸に各1台ずつHITFILE650を置き、全国に散在する支店の要望する営業情報を光ディスクにイメージ情報としてデータベース化し、支店から顧客への情報提供サービスに活用している。また、全国の営業情報を見るために東西相互検索も可能にしており、多大な効果を得ている。

また導入の当初から、営業情報部は支店からの各種照会に対して個別に情報提供を行う形態をとってきたが、現在以下

の機能実現のための検討を行っている。

- (1) 東西相互検索のスピードアップをねらったHITFILE650の東京、神戸間の回線接続を行う。
 - (2) 支店からの直接情報検索を可能にするために、音声応答システムを活用したシステム作りを行う。
 - (3) 情報の効率化を推進するために、各種統計分析を行う。
- 以下に、そのシステムの概要をまとめる。

2 営業情報部の位置づけと役割

株式会社太陽神戸銀行は、東西にバランスよく営業基盤を持ち、店舗数でも都市銀行中3番目に多く、幅広い店舗ネットワークを持っている。

営業情報部は、営業活動のいっそうの効率化を図るために全店の営業情報を統括する部として位置づけられている。そのため、同部設置のねらいの一つとして、情報管理体制の一元化を図り、東西間の情報交流を促進するとともに、顧客への情報提供力の強化を図るということが挙げられている。

営業情報部は、昭和58年10月に営業情報グループとしてスタートし、昭和61年4月に営業情報室、昭和63年4月に営業情報部となった。

* 日立製作所大森ソフトウェア工場

3 HITFILE650の導入経緯

営業情報部に集められた営業情報は貴重なデータとして保存管理され、随時検索利用できることが求められている。HITFILE650導入までの営業情報は、パーソナルコンピュータ(以下、パソコンと略す。)を使って管理していた。その方法は、検索に必要なインデックスをパソコンに登録し、営業情報は現物管理していた。営業店から依頼があったときは、営業情報部員が該当の物件をインデックスを使って探すという方法で行っていた。

この方法では、該当の物件を見つけるのに手間がかかる上に物件の内容が別にファイルされているため、検索に時間がかかってしまうという弱点があった。これを別の手段で解消できないか模索しているうちに、光ディスクファイルシステムを使えばよいという結論に達した。

光ディスクファイルシステムを採用することになった理由は、以下のとおりである。

- (1) イメージ情報が処理できること。
- (2) 情報の整理・分類が容易なこと。
- (3) 検索が速くできること。

また、HITFILE650が採用されたのは、他メーカーと比較して「検索項目が多いこと」、「登録の字数が多いこと」などを評価されたためである。

昭和62年10月に東西両拠点(東京、神戸)にHITFILE650が1台ずつ設置された。毎月の営業活動で平均600件の営業情報が集まってくる。また、随時、営業情報キャンペーンを実施し営業情報を収集しており、一度のキャンペーンで約3,000件の情報を集めている。

現在では、約5万件が光ディスクに格納されている。また、営業情報の分類ごとに専用の連絡用紙が作られ、従来のパソコン処理に比べ、かなりきめの細かなものになっている。

4 営業情報システムの概要

営業情報システムは、(1) 営業情報のイメージ処理化、(2) 管理、検索の効率化および(3) HITFILE650どうしの回線接続による東西相互検索の実現を大きな目的としたシステムである。そこで、導入計画を2段階に分けた。

第1段階は、HITFILE650をうまく使いこなすことに重点をおき、営業情報のイメージ処理と管理、検索の効率化を行った。また、光ディスクの媒体交換により、東西相互検索を

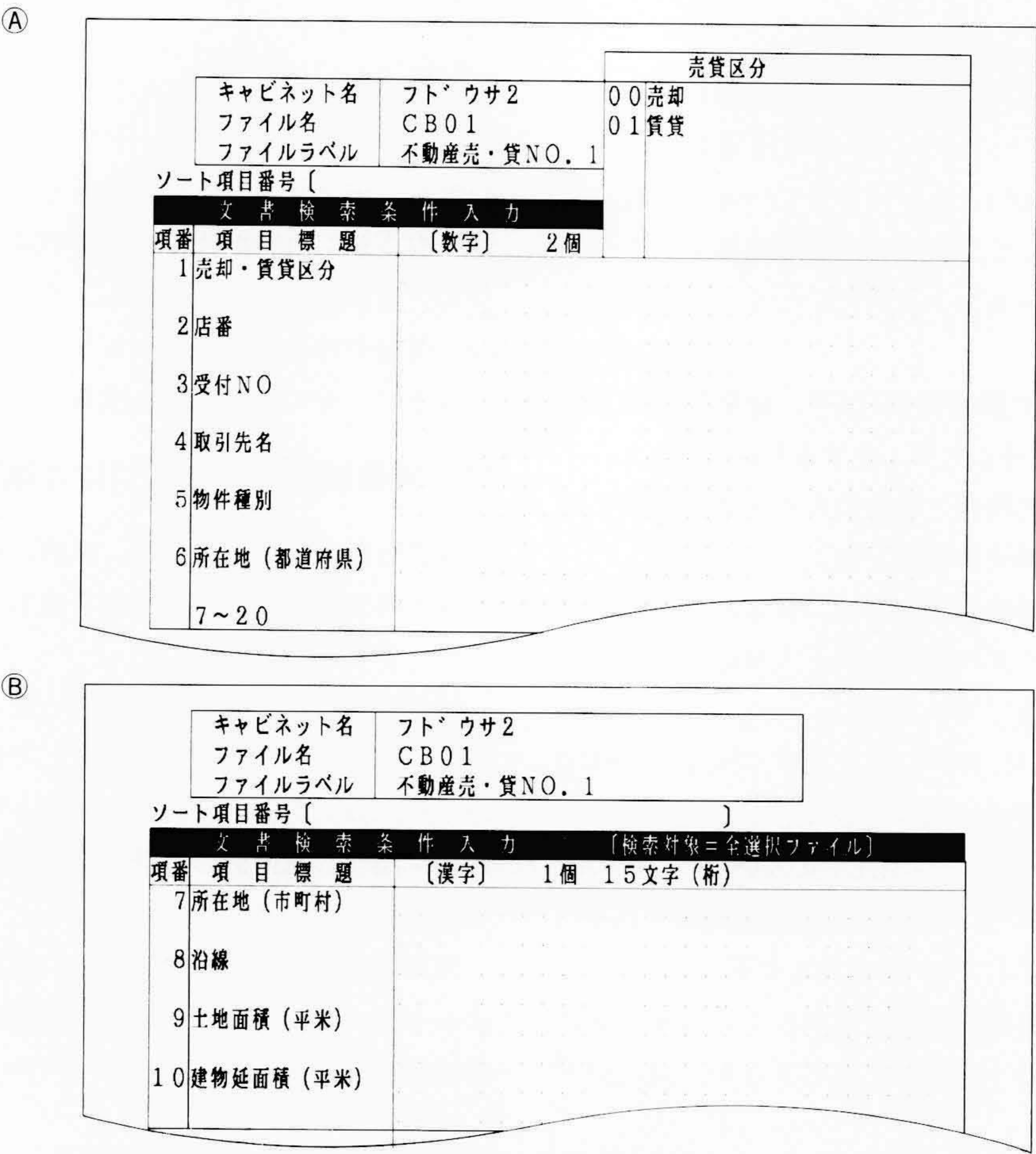


図1 検索画面例 営業情報システムの不動産情報の検索画面例を示す。検索インデックスとして売却・売買区分、店番のほかに取り扱先名や所在地などがある。

可能にした。

第2段階は、(1) HITFILE650をISDN (Integrated Services Digital Network)により回線接続を行う、(2) 音声応答システムによる営業店の電話からのインデックス検索システムの構築を行う、(3) 情報の各種統計分析を行う、の3点を実施することにした。

4.1 第1段階のシステム概要

第1段階での検討内容およびシステムの運用は次のとおりである。

(1) 稼動前の検討

稼動前には、検索用のインデックスを決めることに検討の重点をおいた。結果としては、かなりきめ細かなインデックスを作ることができた(図1参照)。

また、東西相互検索を可能にするために光ディスク媒体の東西相互交換を行うようにした(図2参照)。

(2) 稼動時の運用

(a) 営業情報の登録

営業店から情報連絡票とカタログ、パンフレット、地図などは主に行内メール便を使って営業情報部(東日本地区は東京、西日本地区は神戸)に集めて順次登録するようにした。

(b) 営業情報の検索

営業情報部では、営業店から電話や文書などによる依頼を受け付け、内容を細かく聞きながらHITFILE650で該当する営業情報を検索する。検索の結果、該当のものが見つければ、HITFILE650のファクシミリ伝送装置を使って営業店に営業情報を配信している。

不動産情報の場合を例に、情報の流れを図3に示す。

4.2 第2段階のシステム概要

第2段階として(1) 東西相互検索のスピードアップを図るた

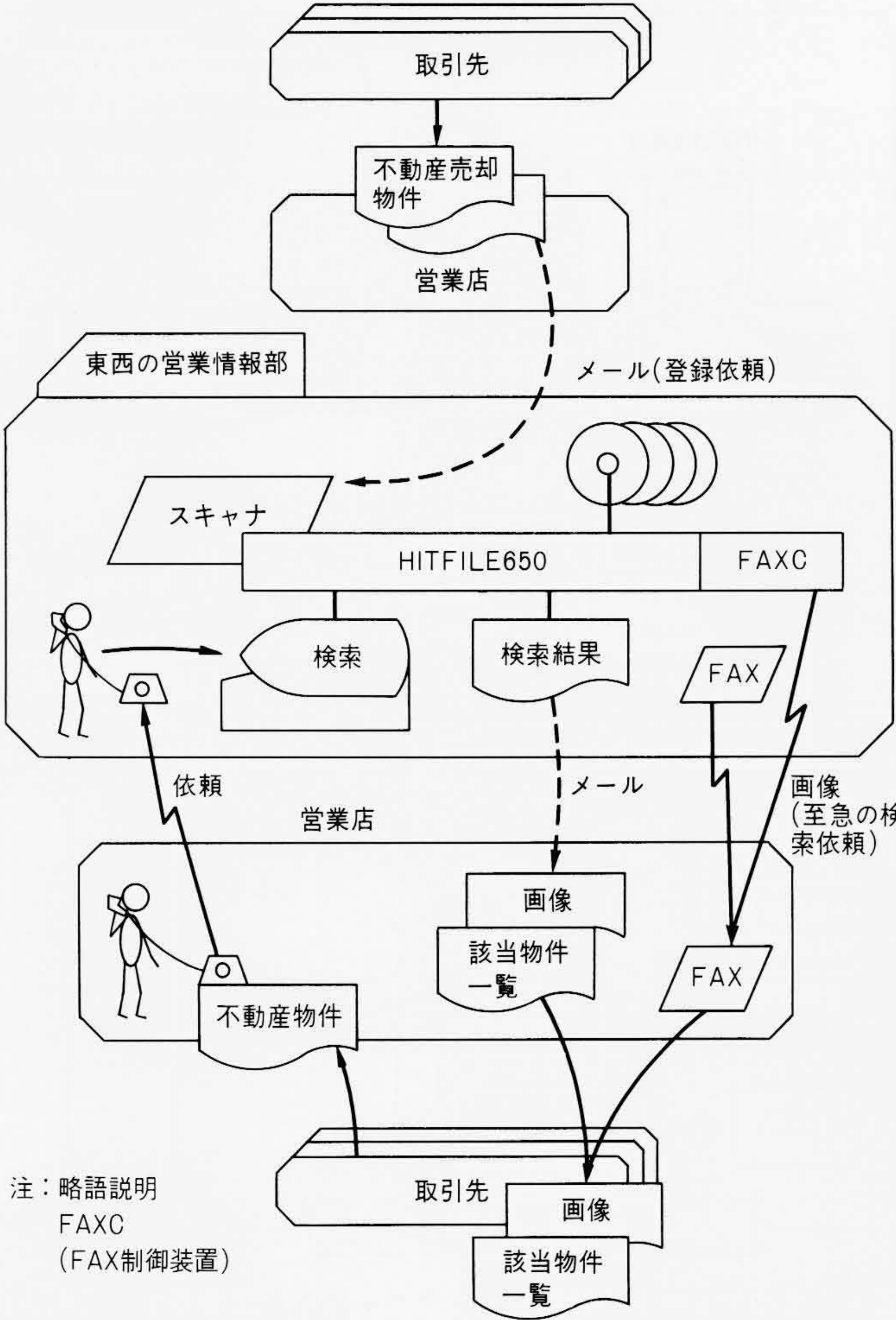


図3 登録情報の集中と取引先への還元の流れ(不動産情報の例)
第1段階での不動産情報を例に、情報のやり取りがわかる運用フローを示す。営業店が取引先から得た不動産売却物件の情報を西日本地区は神戸、東日本地区は東京の各営業情報部で、HITFILE650に登録する。別の営業店が別の取引先から不動産買取物件の情報提供依頼を受けたときに、その営業店は自分の属する営業情報部に該当物件の検索依頼をする。もし先の不動産売却物件が該当すれば、それを営業店にFAXまたは行内メール便で送る。

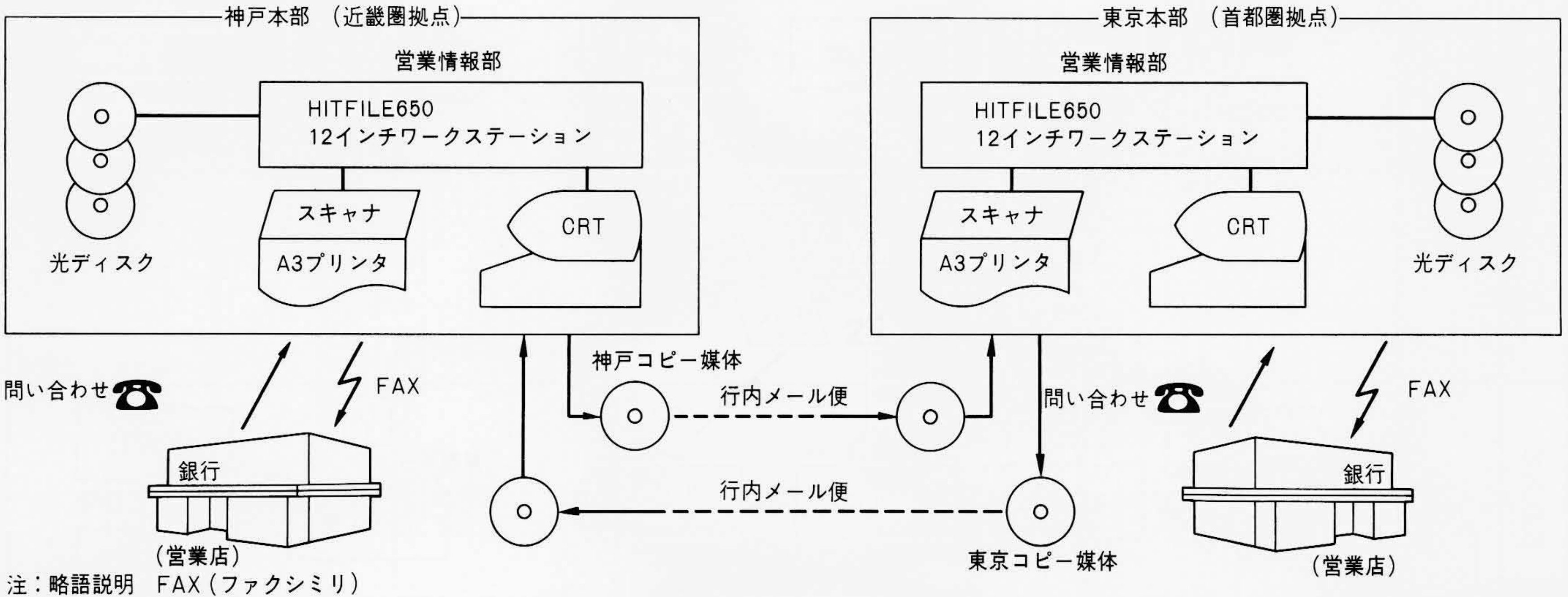


図2 東西相互検索の現在のシステム構成と運用方法
第1段階での東西相互検索の運用フローを示す。神戸、東京個々の登録は、各営業情報部で定期的に媒体に追加コピーし、新規登録、登録情報だけを媒体で神戸、東京相互に搬送することで相手の拠点内の情報を確保している。なお、搬送は2週間に1回の割合で行っている。

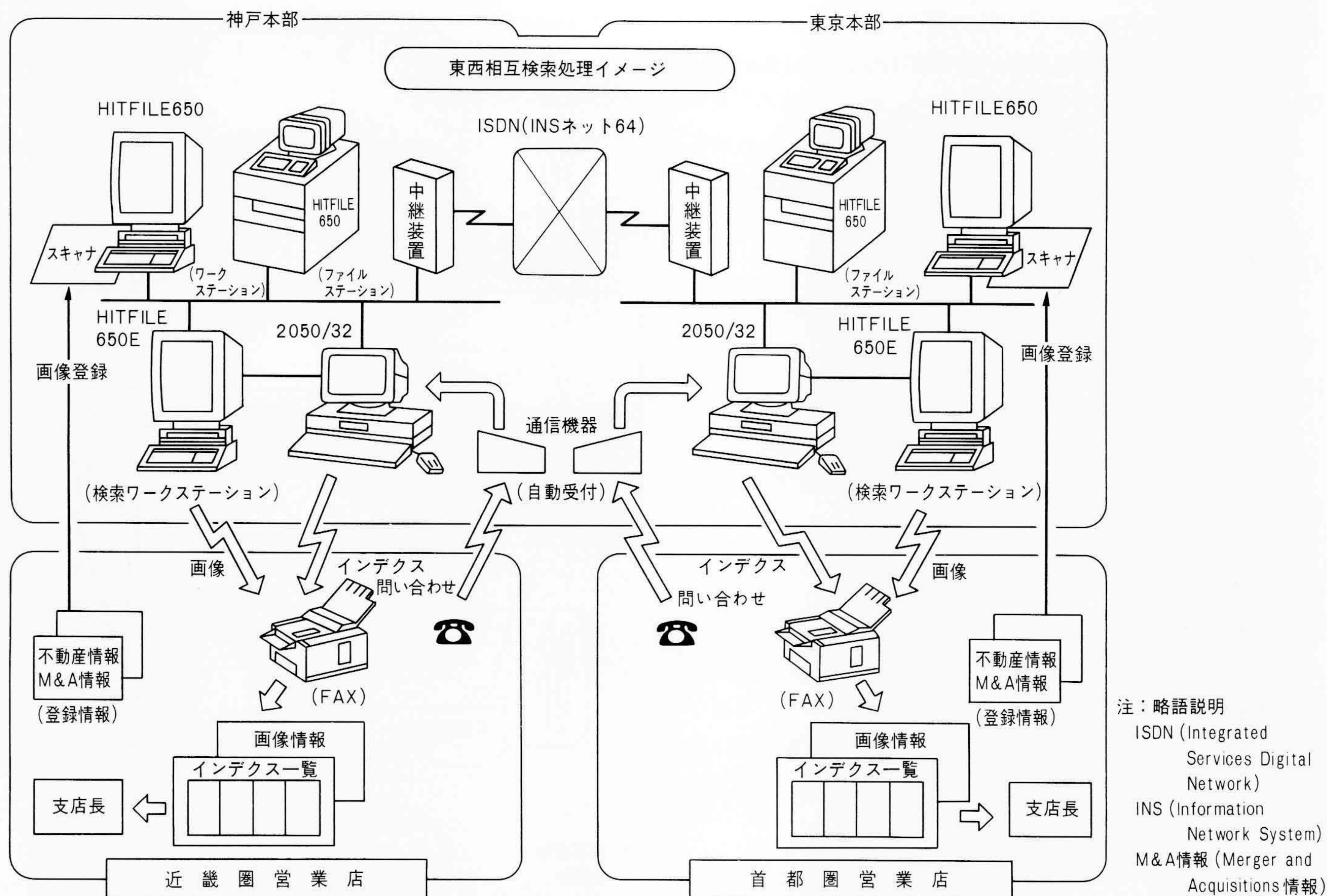


図4 東西相互検索の検討中のシステム構成と運用方法 第2段階での東西相互検索の運用フローを示す。東西相互検索はISDNによる東西HITFILE 650の回線接続により、インデクスの相互ファイル伝送により実現する。また2050/32には、検索ワークステーションから検索インデクスを朝一番でファイル伝送され、営業店は電話による音声応答システムを使って2050/32のインデクスを検索する。もし該当する営業情報が見つければ、該当の営業情報が登録されているHITFILE 650に音声応答システムを使ってファクシミリ送信を依頼して、営業店ファクシミリにその情報を送ってもらう(神戸、東京間はISDNによってインデクス情報をやり取りする)。

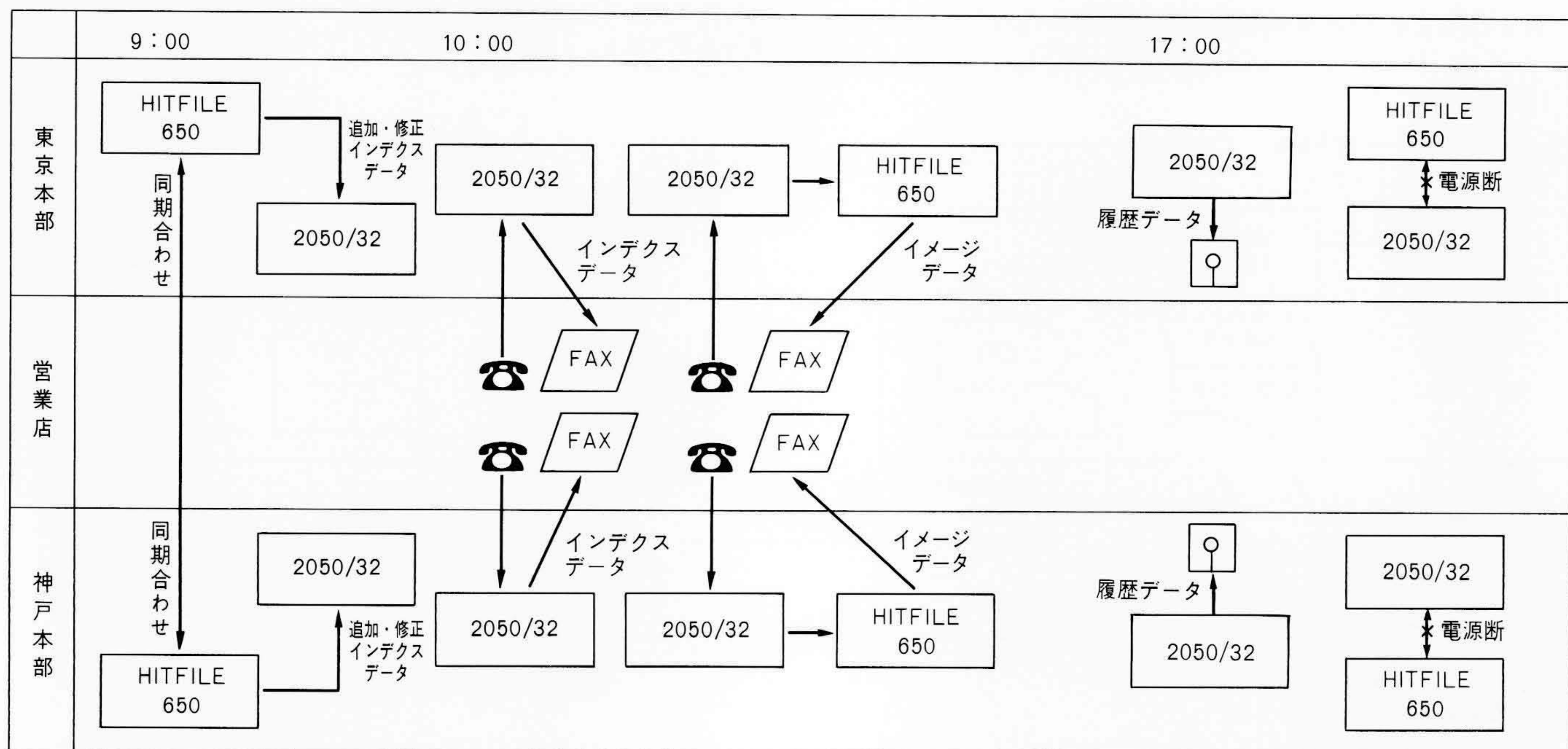


図5 システム運用フロー 先の図4の詳細を示すもので、第2段階でのインデクスデータ、イメージデータのやり取りがわかる運用フローを示す。

めの回線接続、(2) 営業店からの検索の利便性を高めるための音声応答システムの構築、(3) 営業情報の効率化を推進するための各種統計分析手法の開発を行っている。

システムの全体イメージは図 4 を参照されたい。

(1) 回線接続

回線としては、ISDNを使う予定である。回線接続するためには、ISDN用のターミナルアダプタと回線中継装置などが増設される。

(2) 営業店から音声応答システムを使った電話による検索依頼

第 1 段階でのサービス開始後、営業店から直接検索できな

いかとの要望が出され、それを実現するために音声応答システムを採用することにした。その際には、HITFILE650E、2050/32、音声応答用通信機器およびパソコン通信用アダプタ (NETPAL) が増設される。

その場合の運用フローを図 5 に、不動産情報検索の場合の機能概要を表 1 に、端末間の接続インタフェースを表 2 にまとめて示す。

(3) 情報の各種統計分析手法の開発

効率的な営業情報活動を推進するために、例えば、地域的な分析や傾向を把握するような手法の開発を行う。

これらを実現するには、上記ハードウェアの増設以外にプ

表 1 不動産情報検索システム機能概要 第 2 段階の不動産情報を例にしたシステム機能と、その流れを音声応答用通信機器、2050/32、HITFILE650EおよびNETPALに分けて示す。

項番	機 器 機 能	タ イ ミ ン グ	プッシュホン	音声応答用 通 信 機 器	2050/32	HITFILE650	NETPAL	FAX
1	不動産情報更新 (登録・変更・削除)	随 時	—	—	—	①インデクス情報の更新 ②イメージ情報の登録・変更	—	—
2	インデクス 情報更新	朝	—	—	①前日更新情報受信要求 ③更新情報の受信 ④インデクスファイル更新	②前日更新情報の抽出および送信	—	—
3	不動産情報 検索	随 時	①本部へのデータ要求送信 (不動産情報検索キー)	②検索要求の受信 ③2050への検索要求送信	④受信コントロール(件数チェック) ⑤検索要求データの受信 ⑥要求データの検索切り分け ⑦インデクス情報の検索 ⑧検索結果のデータ編集 ⑨NETPALへのデータ転送 ⑩再送コントロール ⑪FAX送信データのプリンタ出力	⑦イメージ情報の検索 ⑧検索結果のデータ編集 ⑨FAXへの送信 ⑩再送コントロール ⑪FAX送信データのプリンタ出力	⑪データ受信 ⑫FAXへの送信	⑬検索データ受信
4	履歴管理	日次／月次	—	—	②2050履歴ファイルとマージ ③日時履歴のプリント出力 ④月次履歴のプリント出力 (地区別営業店別など)	①HITFILE履歴ファイルのデータ転送	—	—
5	バッチリスト作成 定型フォーマット	随 時	—	—	①受付案件処理管理表 ②店別営業情報活動管理表 ③店別案件受付状況 ④地域別ニーズ別案件一覧 ⑤都道府県別案件受付状況	—	—	—
6	バッチリスト作成 フリーフォーマット	随 時	—	—	①POLによるフォーマットの作成 ②必要な出力条件の入力 ③インデクスファイル検索 ④データ編集 ⑤プリント出力	—	—	—
7	管理ファイル メンテナンス	随 時	—	—	①営業店情報登録管理ファイル ②HITFILE650ファイルシステム ③インデクスファイル	—	—	—

注：略語説明 POL(Problem Oriented Language)

表2 接続インタフェース仕様 第2段階の2050/32と音声応答用通信機器, HITFILE650E, NETPALの間の接続インタフェース仕様を示す。

項番	接 続 図		インタフェース	通信速度	通信方式	同 期 方 式			誤り検出	伝送コード
1	音声応答用 通信機器	2050/32	RS-232C (CCITT勧告) V. 24	2,400 bps	半二重	調歩 同調	スタートビット	1ビット	パリティなし BBCチェック (1バイト)	非透過コード JIS8単位
							ストップビット	1ビット		
							データ長	8ビット		
2	2050/32	HITFILE 650E		1,200 bps	半二重	調歩 同調	スタートビット	1ビット	パリティなし	非透過コード JIS8単位
							ストップビット	1ビット		
							データ長	8ビット		
3	2050/32	NETPAL		9,600 bps	単向	調歩 同調	スタートビット	1ビット	パリティなし	透過コード
							ストップビット	1ビット		
							データ長	8ビット		

注：略語説明 CCITT (国際電信電話諮問委員会), BBC (Block Check Character)

表3 プログラム機能一覧表 第2段階のHITFILE650, 2050/32で開発を計画中のプログラム機能の一覧を示す。

項 番	機 能	処 理 概 要
1	インデクスデータ更新	HITFILE650から送られてくるインデクス情報を受信し、ファイル更新する。
2	データ受信ファイル登録	音声応答用通信機器から送られてくる検索要求データを受信し、履歴ファイルを更新する。
3	インデクス検索	検索要求データに基づいてインデクスファイルを検索し、結果をプリンタまたはFAXに出力する。
4	イメージ検索	インデクス検索の結果、必要なイメージの情報をHITFILE650からFAX送信する。
5	帳 票 の 出 力	支店別の利用状況を把握するためなどの帳票を出力する。
6	ファイルメンテナンス	インデクスファイルなどのファイルの追加, 更新, 削除を行う。
7	OFIS/POLデータ交換	OFIS/POLによる作表のために, OFIS/POL用にデータ交換を行う。
8	バ ッ ク ア ッ プ	履歴ファイルの内容をフロッピーディスクに出力する。
9	終 了 制 御	検索受付を終了し, FAX送信からプリンタ出力に切り替える。
10	統 計 分 析	2050/32で各種統計分析を行う

プログラムの開発が必要である。
主なプログラム機能は表3に示すとおりである。

5 HITFILE650導入による成果

HITFILE650は検索機能が優れており、即時性が増し、かつインデクスがきめ細かく、キーワード検索も可能であるから、より速く、正確に検索できるようになり当初の予定どおりの効果を挙げている。

6 結 言

営業情報部では、業務の質をさらに高めるため、毎朝、東西合同の電話会議が行われている。ここでは、集まってきたニーズの確認とクイックレスポンスのための作戦会議が行われる。

なお現在では、1か月当たり約1,000件の情報マッチングが行われている。

また、成功事例マニュアルを配布したり、支店の総合業績評価の中に営業情報活動点として組み入れて、支店ごとの目標を設け、情報提供、顧客紹介、情報への対応・成果などご

とに点数を付け、その達成を義務づけるなどして運用効率をより高める努力がなされている。

営業情報システムの構築は、営業店からの営業情報の照会にすばやく答えられるようにしたばかりでなく、営業情報の管理・分析がうまくできるようになり、営業情報の活用に多大な効果をもたらしていると評価されている。

以上のように、株式会社太陽神戸銀行営業情報システムはイメージ処理と検索処理、回線接続や音声応答システムを組み合わせることで、HITFILE650が有効に使われた例である。

今後とも、本システムが営業活動の活発化に貢献できるようにシステム改善を提案していきたい。

なお、本稿をまとめるに当たり株式会社太陽神戸銀行営業情報部から資料提供などのご協力をいただいた。ここに深謝の意を表す次第である。

参考文献

- 1) 中田：日立光ディスクファイルシステムHITFILE650によるファイリング革命最前線、ダイヤモンド社(昭63-3)