

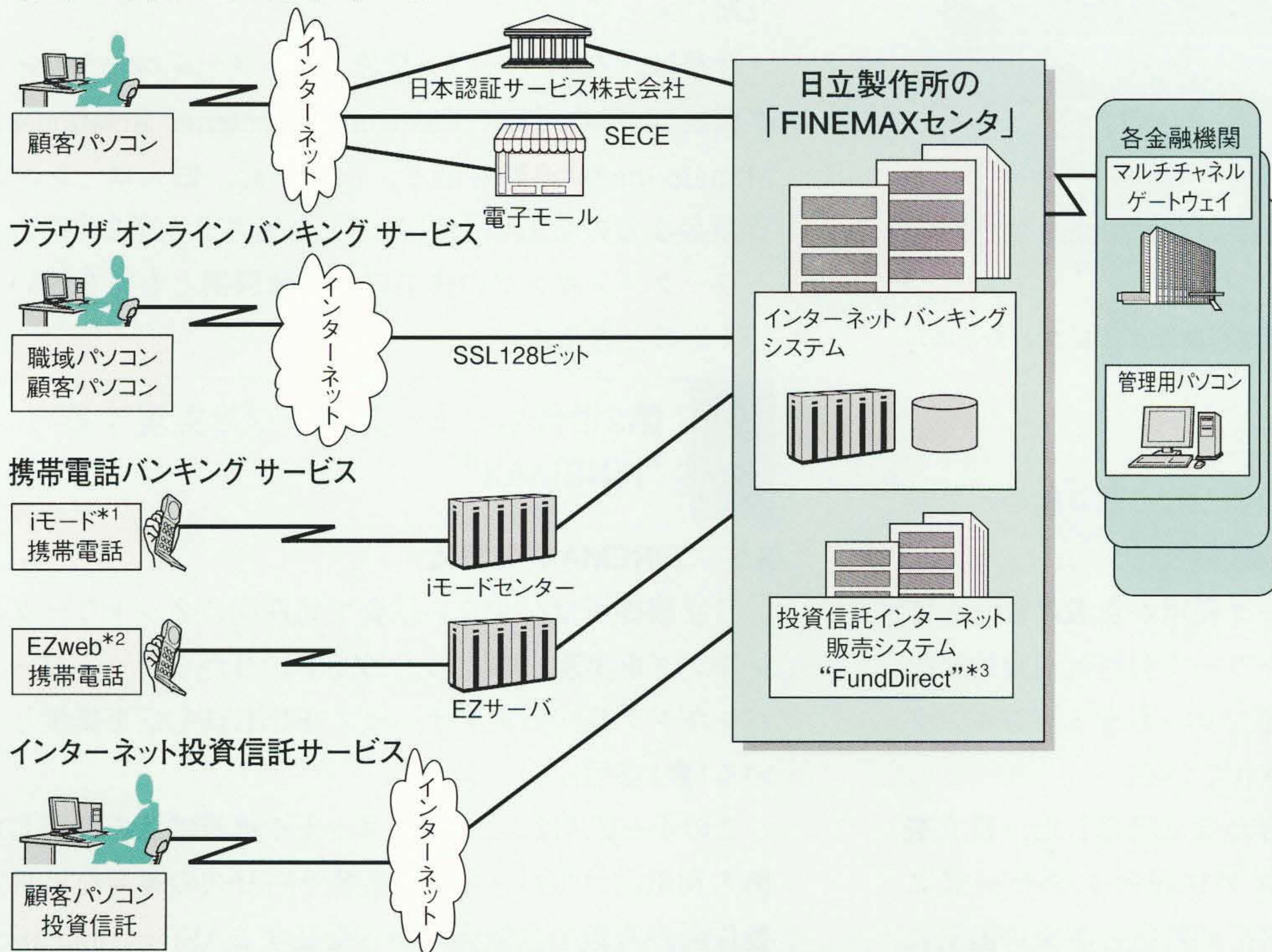
ネット金融事業のためのASPサービス“FINEMAX”

ASP Hosting for Realizing Financial Services in the Network Business

井上進一郎 Shin'ichirô Inoue
廣瀬真道 Masamichi Hirose

野寄正泰 Masayasu Noyori

インターネットバンキングサービス



注：略語説明ほか

SECE (Secure Electronic Commerce Environment)
SSL (Secure Socket Layer)

*1 iモードは、NTTドコモ株式会社の登録商標である。

*2 EZwebは、au/ソーカグループのサービス名称である。

*3 FundDirectは、株式会社野村総合研究所の商品名称である。

日立製作所のネットワークバンキング共同センターサービス“FINEMAX”の概要

顧客は自宅のパソコンや携帯電話をFINEMAXセンタへ接続することにより、各種バンキングサービスを利用することができる。

インターネットや携帯電話が新たなライフスタイルとして定着する中で、金融機関は、ネットワークを活用したダイレクトチャネルや、投資信託のインターネット販売などの金融商品対応とeCRM連携対応を充実させた第2世代ネットワークバンキングを強化することを課題としている。

そのため、日立製作所は、インターネットバンキングや携帯電話バンキングシステムの開発・運用コストを抑えたネットワークバンキング共同センターサービス“FINEMAX(ファインマックス)”を1998年10月から提供している。さらに、「FINEMAXインターネット投資信託サービス」などの新サービスを充実し、今後のリテール戦略に重要なインターネットバンキングや携帯電話バンキング、インターネット投資信託など、第2世代ネットビジネスを、低コストかつ短期間で実現することを目指している。

1 はじめに

現在、各金融機関は「金融ビッグバン」に伴う競争激化の下で、コスト削減への対応や、合併、業務提携などによるシステム投資の圧縮を図っている。地域金融機関ではリテール(小口個人取り引き)部門を重要な収入基盤として位置づけており、最適な顧客アクセスやコスト削減の観点から、デリバリーチャネルの見直しを急務としている。

一方、インターネットや携帯電話を使用したネットワ

ークバンキングは、(1)昼夜を問わず時間や場所の制約を受けないサービスの提供や、(2)双方向性を利用することによって有人店舗窓口に近いサービスの提供、(3)視覚による取引内容の確認や商品情報の提供が可能といった特性から、利用者の利便性を大幅に向上することができるので、今後の金融サービスでの利用拡大が見込まれている。

しかし、利便性の向上とローコスト化は、相反する経営要請である。このため、ネットワークを活用したダイ

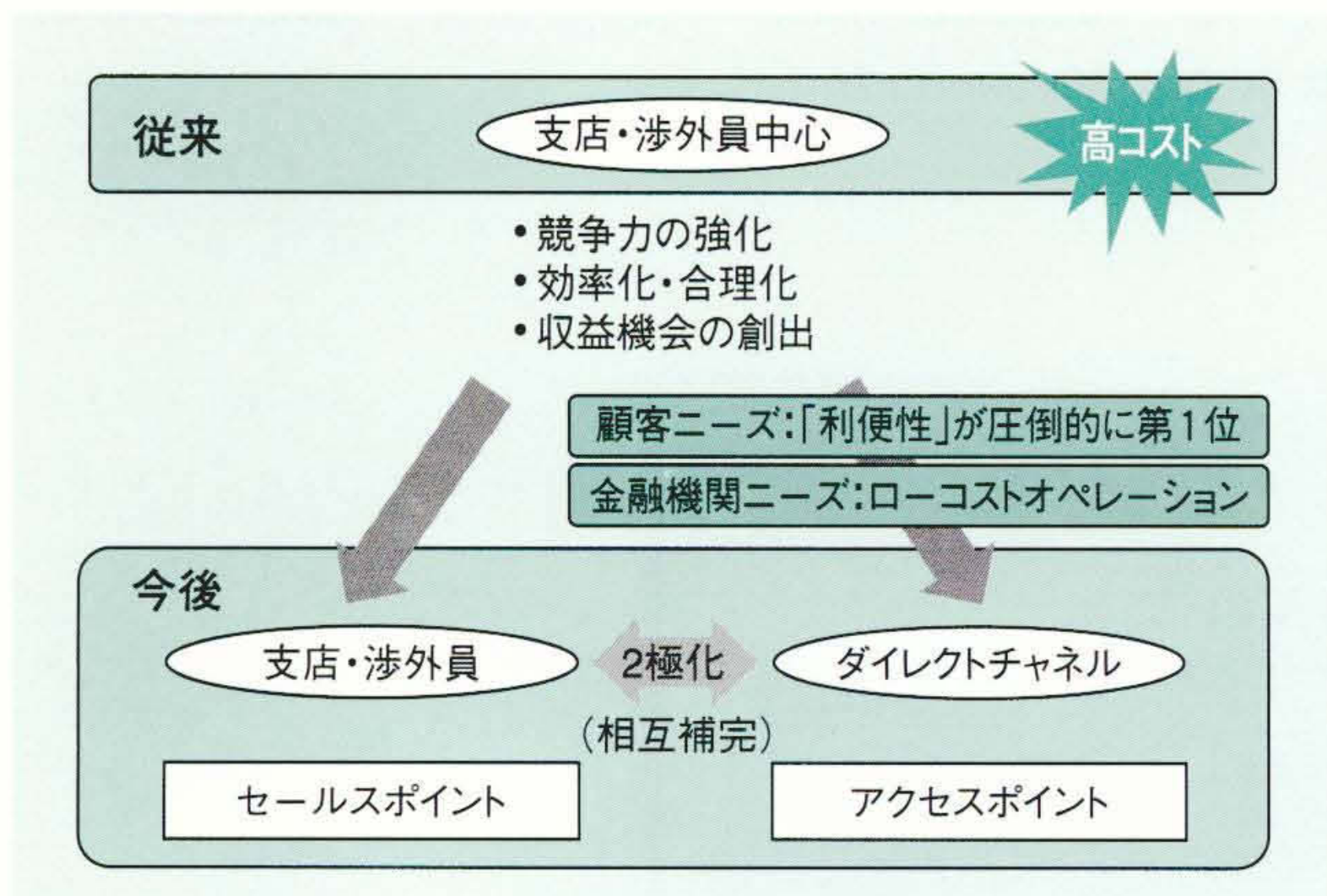


図1 金融機関のチャネル戦略

利便性が高く、ローコストで実現が可能なダイレクトチャネルへのニーズが高まっている。

レクトチャネルの強化が金融機関として取り組むべき最重要課題の一つとなっている(図1参照)。

また、個人顧客のネットワーク利用が急激に普及しており、今後、個人顧客のネットワーク利用は飛躍的に拡大することが予想され、特にインターネットバンキングと携帯電話バンキングが注目されている。

ここでは、上記のニーズに合わせて開発した、日立製作所のネットワークバンキング共同センタサービス“FINEMAX(ファインマックス)”の特徴と将来の展望について述べる。

2 ネットバンキング戦略の動向

2.1 米国のネットワークバンキング

米国商務省報告書(1998年5月)によると、全米で約800万世帯がネットバンキングを利用し、上位米銀のネット顧客数は、数十万から百数十万人に達している。また、取り引き1件当たりのコストは、営業店窓口で1.07ドル、ATM(Automated Teller Machine)で0.27ドルとなるのに対し、インターネットバンキングでは0.01ドルと試算している¹⁾。

米銀は、インターネットのコスト優位性をベースに、金利や手数料の優遇を図っているだけでなく、従来の銀行取引サービスを金融ワンストップサービスや生活支援サービスへと発展させ、価格の優位点提示の段階から高度な独自サービスを提供する段階へ向かっている。このため、流通やソフトウェアベンダなどとの異業種提携が進んでいる。

2.2 わが国のネットワークバンキング

わが国では、2000年12月末で携帯電話によるネットサー

ビス利用者が約2,700万人に達し²⁾、携帯電話がインターネット人口をけん引する形で個人顧客のネットワークが飛躍的に拡大している。

すでにホームページを立ち上げ、残高照会や振り込みなどのサービスを提供する第1世代ネットバンキングは普及期に入ってきた。

今後は、「ワンツーワン機能」や「eメールマーケティング機能」などのeCRM(Electronic Customer Relationship Management)連携対応と、投資信託、個人ローン、外貨預金などの金融商品対応とを充実させた第2世代ネットワークバンキングの構築に各金融機関とも力を注いでいくものと考えられる。

3

第2世代ネットバンキングを実現する“FINEMAX”

3.1 “FINEMAX”の特徴

日立製作所は、少ない投資で短期間にネットワークバンキングを実現するため、1998年10月からネットワークバンキング共同センタサービス“FINEMAX”を提供している(表1参照)。

このサービスは、インターネットや携帯電話を利用した個人利用向けのバンキング業務サービスの運用を、日立製作所が複数の金融機関から受託するASP(Application Service Provider)サービスである。

従来型の共同センタ形式によるアウトソーシング(外部委託)とは異なり、個別アウトソーシングに近い形で柔軟にサービスを活用できるのが最大の特徴である。

主な特徴は、以下のとおりである。

- (1) 実証実験から実稼動を通じて蓄積した豊富な実績に裏打ちされた、幅広い業務機能・サービスをサポート
- (2) 短期間に少ない投資でインターネットバンキングを実現
- (3) 金融機関の基幹システムの運用時間に依存しない24時間運用を実現

- (4) 利用者のためのヘルプデスクなど、システム運用から業務運営までをサポートする豊富なオプションサービス

“FINEMAX”では、共同センタでありながら、顧客ランク別振り込み手数料など、各金融機関の戦略に合わせた独自の業務仕様や運用を設定できる。

3.2 インターネット投資信託の特徴

ここ数年、各金融機関では投資信託商品の取り扱いが急増しており、これに伴い、インターネットをはじめとする販売チャネルの拡大や、投資信託に関するスキルを持った要員の確保が大きな課題となっている。

表1 “FINEMAX”の取引メニュー

各金融機関の営業戦略に合わせて幅広いサポート取引を選択することができる。

区 分		取引メニュー
バンキングサービス		● 振り込み・振替(事前・都度・振り込み券)・処理結果問い合わせ ● 残高照会 ● 取引明細照会 ● 定期預金預け入れ・新規・解約・照会 ● 自動積立定期預金新規・解約・照会 ● 公共料金自動支払申し込み ● 住所変更届け ● ローン審査申し込み
iモード対応携帯電話バンキングサービス		● 振り込み・振替(事前・都度・振り込み券)・処理結果問い合わせ
EZweb対応携帯電話バンキングサービス		● 残高照会 ● 取引明細照会
インター ネット 投資信託 サービス	ファンド 申し込み	購入申し込み, 解約申し込み, スイッチング申し込み, 取り消し申し込み
	照会	注文照会, 預り残高照会, 取引履歴照会, 商品情報照会
	オプション サービス	● 定時定額申し込み ● 投資収益管理
	サービス	● ファンド資料請求 ● ワン ツー ワン メッセージ機能 ほか
Eメール通知サービス		● ワン ツー ワン メッセージ通知 ● 取引明細書送付サービス ほか

そのため、日立製作所は、株式会社野村総合研究所と共同で同社の投信インターネット販売システム“Fund-Direct(ファンドダイレクト)”を機能拡充した。これをインターネット上での投資信託業務を支援する、地域金融機関用ASPの「FINEMAXインターネット投資信託サービス」としてわが国で初めて商品化し、2000年7月に“FINEMAX”の新たなサービスメニューとして提供を開始した。

このサービスでは、購入・解約などファンド申し込みのすべての基本パターンや、残高照会、取引履歴照会、商品情報照会など幅広い取引をサポートする。

さらに、リスク管理商品の取り扱いに欠かせない取扱ファンドの登録・削除、ファンド分類の追加・変更、エンドユーザーへのワン ツー ワン メッセージの登録などの販売管理機能もサポートしている。このため、金融機関の投資信託販売管理者は、自行の運用に合わせて、リアルタイムできめ細かな設定を行うことができる。

また、店頭での投資信託販売や口座管理を行う株式会社野村総合研究所の投資信託口座管理システム“BESTWAY”から、預り残高や取引履歴などの顧客情

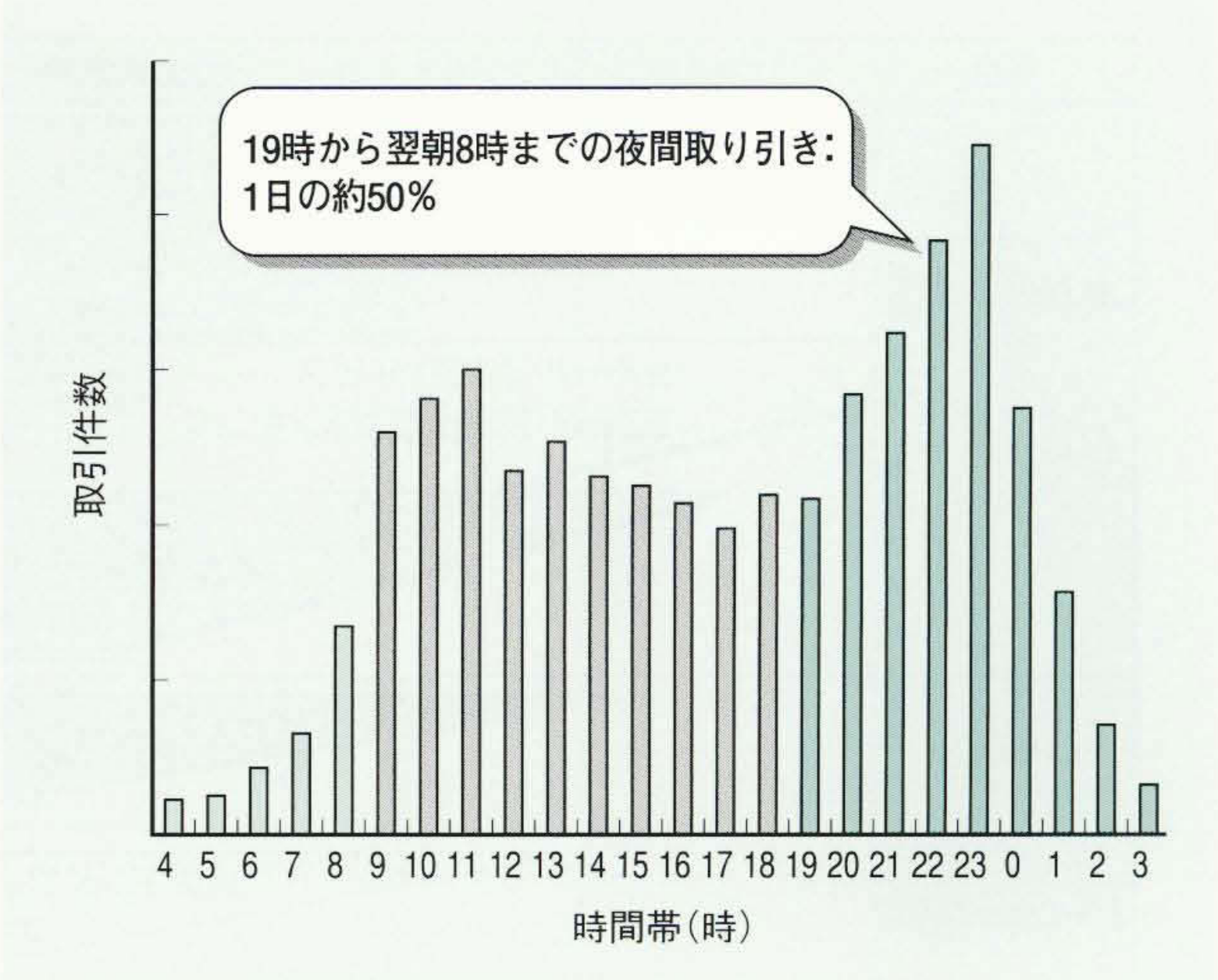


図2 時間帯別月間平均取引件数
インターネットバンキングサービスは昼間と同様に夜間も利用者数が多い。

報を取り込むことができる。加えて、Eメール通知サービスやヘルプデスク サポート サービスなどのオプションサービスもメニュー化し、システム運用から業務運営に至るトータルソリューションを提供している。このサービスにより、金融機関は本格的なインターネット投資信託の24時間サービスを、低コストかつ短期間で稼働させることができる。

3.3 稼働実績

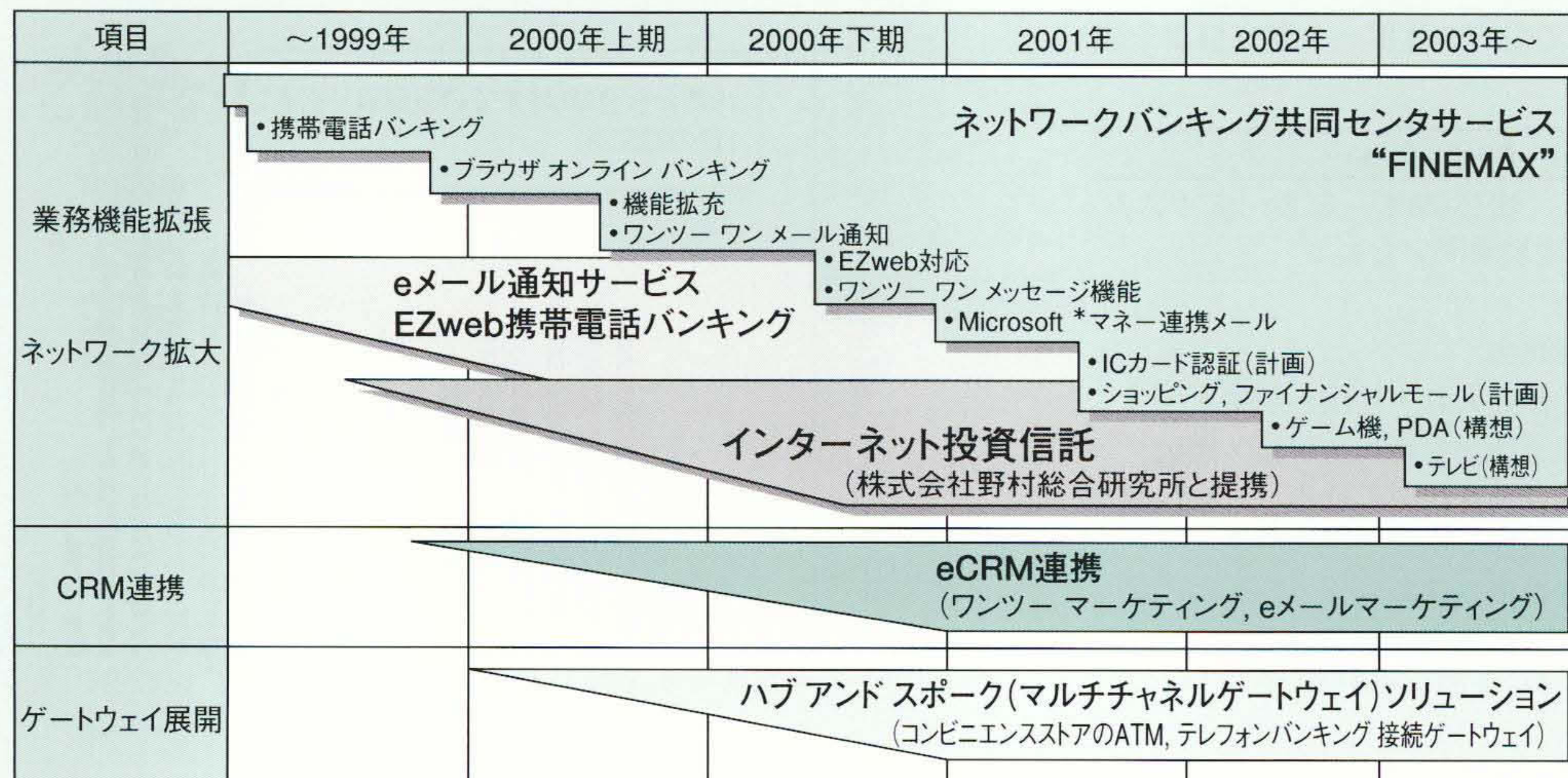
“FINEMAX”は、1999年4月から本格稼働した。2001年1月現在で20金融機関が加盟しており、15の地域金融機関が、インターネットバンキングサービスやブラウザ オンラインバンキングサービス、携帯電話バンキングサービスなどを利用して本格的に運用している。

(1) インターネットバンキングの利用時間帯

インターネットバンキングの実際の月間平均取引件数について時間帯別に利用状況を分析してみると、19時から翌朝8時までの夜間の利用が非常に多く、全体の約50%を占めている(図2参照)。このように、インターネットバンキングの深夜サービスは、利用者の利便性の向上や、振り込み手数料収入などの収益面で重要である。

(2) 第2世代ネットワークバンキングの実現

“FINEMAX”の機能拡充に伴い、各金融機関は、稼働後もバージョンアップを積極的に実施している。例えば、各金融機関は、それぞれの戦略に合わせ、定期預金照会、自動積立定期預金、住所変更届け、公共料金自動支払申し込み、顧客ランク別振り込み手数料(ワン ツー ワン 機能)などといったわが国初のサービスを実現している。



注：略語説明ほか

PDA(Personal Digital Assistant)
* Microsoftは、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標である。

図3 “FINEMAX”による新サービス・新機能の展開

金融商品対応や新チャネル対応など、一歩先を行く新機能、新サービスを展開していく。

4

“FINEMAX”による新機能・新サービスの展開

わが国の金融機関では、今後、従来の銀行取引サービスが金融ワンストップサービスや生活支援サービスへ発展し、高度な独自サービスを提供する段階に向かっていくものと考えられる。また、ICカードやデジタルテレビなどの新しい基盤が急速に拡大していくことが予想される。

このような展望を前提に、“FINEMAX”では、以下のような、一歩先を行く新機能、新サービスを展開していく考えである(図3参照)。

- (1) 投資信託に続く外貨預金や保険の窓口販売など金融商品への対応
- (2) 流通などの異業種企業との提携による、生活のさまざまな場面での代金の口座振替決済の実現
- (3) ICカード認証によるブラウザ オンラインバンキングや、双方向デジタルテレビなどの新チャネル・新ネットワークへの対応
- (4) eメールマーケティングやワンツーワン機能の拡充などeCRM連携機能の強化

日立製作所は、金融機関の次世代ネットビジネスの実現を強力に支援するため、業界のリーディング企業やソフトウェアベンダとの協調を今後さらに推進することにより、常に業界最高水準の機能・サービスを提供していく考えである。

5

おわりに

ここでは、ネットビジネス時代の金融サービスを実現する日立製作所のASPサービス“FINEMAX”について述

べた。

今後急速に進展するインターネットを中心としたネット関連のビジネスは、金融機関にとってきわめて重要な戦略的分野となる。それに伴い、社会的な基盤としての“FINEMAX”も重要性を増していくものと考えられる。

日立製作所は、最先端のサービス・機能を開発することによって金融機関と利用者にとって魅力あるサービスをタイムリーに提供していくと同時に、金融機関と利用者双方にとって利便性が高く、経済的なサービスを提供していく考えである。

参考文献

- 1) 米国商務省報告書(May 1998)
- 2) きょうのことば、日本経済新聞、2001年1月18日

執筆者紹介



井上進一朗

1987年日立製作所入社、システムソリューショングループ 金融システム事業部 金融ソリューションシステム本部 決済ソリューションセンタ 所属
現在、FINEMAX事業の企画、開発、運営に従事
E-mail: sinoue @ itg. hitachi. co. jp



廣瀬真道

1994年日立製作所入社、システムソリューショングループ 金融システム事業部 金融ソリューションシステム本部 決済ソリューションセンタ 所属
現在、FINEMAX事業の企画、ユーザーサポートに従事
E-mail: mhirose @ itg. hitachi. co. jp



野寄正泰

1999年株式会社日立システム アンド サービス入社、関西アプリケーションソリューション第1部 所属
現在、FINEMAX事業の企画、ユーザーサポートに従事
E-mail: m-noyori @ hitachi-system. co. jp