

イノベーションを支えるソリューションの 過去・現在・未来

～ 業界別のお客様に対する日本IBMの取り組み～

日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、日本IBM)では、金融、製造、公共、流通、通信メディア・公益といった業界別の体制を取ることで、知識・スキルを蓄積し、お客様ごとの特性やニーズを把握し、迅速かつきめ細やかなサポートを提供できるように努めてまいりました。また、中堅企業のお客様のニーズにも柔軟に対応できるように、業界別組織とは別にゼネラル・ビジネス事業という専門組織を設け、お客様のビジネスをお手伝いしています。

それぞれの業界別組織が、日本IBMの他部門と連携を取りつつ、コンサルティングからハードウェア、ソフトウェア、サービスの提供までを、お客様の成功のために一貫してお届けしております。

今号から次号の2回にわたって、主要な各事業の責任者・スペシャリストが、これまでの日本IBMの活動を振り返り、お客様のビジネス環境や市場ニーズがどのように変化してきたかについてご説明するとともに、今後、日本IBMがどのようにお客様に貢献できるかをご紹介します。今号では、金融、製造、公共、ゼネラル・ビジネスの各事業についてお届けします。

金融業界様へ向けた日本IBMの取り組み

「日本初の銀行オンライン」から42年 金融サービスの「次の扉」も日本IBMが開きます

1965年、日本初の銀行オンライン・システムが稼働して以来、金融機関の情報システムには、常にその時代で最先端のテクノロジーとソリューションが活用されてきました。

特に日本の金融機関には、極めて高いレベルの信頼性・可用性・高速化などが求められ、その要求がIT(情報技術)進化の牽引^{けんいん}力となり、イノベーションを実現させてきたともいえるでしょう。

本稿では、金融分野におけるイノベーションの歴史の一部をご紹介しますとともに、新たな金融サービス実現へのテクノロジーの活用についてご提言いたします。



日本アイ・ビー・エム株式会社
常務執行役員 金融事業担当

東上 征司 Seiji Higashiue

[プロフィール]

1982年日本IBM入社、中部営業本部所属。1994年より米国IBMに
出向、1996年帰任。2000年より日本IBM経営企画を担当。2001年
よりシステム製品事業にてSystem p™製品事業部を担当。2003年
よりアウトソーシング事業部を担当。2004年より金融事業所属。

現在は一部都市銀行様を除くすべての金融関連のお客様を担当
する営業部門を統括。

社会インフラとしての金融サービスとIT

日本の金融システムは、日本独自の文化や、産業構造、社会・経済の下で、金融取引が最も効果的・効率的かつ円滑に働くよう設計され、生活の根本を支える「社会インフラ」の一つです。「金融取引」が「情報」を主体としたビジネスの形態であることから、ITはこの分野で重要な役割を果たし、お客様のビジネスにおける飛躍的な変革を実現してきました。

今日、金融機関における情報システムの機能は金融商品やサービスを具現化しており、システムが扱うデータは「顧客の金融資産」そのものです。

そこには社会インフラとして求められる究極の堅牢性^{けんろうせい}への日々の挑戦があります。

また、膨大なトランザクション量となる企業間の金融取引と同時に、個人顧客からATM(Automated Teller Machine:現金自動預け払い機)などを通じて随時入ってくるアクセスにも対応しなければなりません。金融機関の情報システムには、一般企業の情報システムと比較して非常に高いレベルの信頼性と可用性への要求があり、日本IBM・金融事業部は、常にその時代の最新テクノロジーで金融ビジネスの変化に応えるイノベーションをご支援してきました。

日本初の銀行オンライン・システムの誕生

1964年の東京オリンピックでは、IBMのコンピューターによるオンライン情報処理システム技術が、競技結果情報の即時集計/配信を実現し、オリンピックの歴史を変えました。

この技術が、大手都市銀行様に採用され、1965年に日本で初めてのオンライン・バンキング・システムが登場しました。これは「紙の元帳とペンとソロバンによる入手金の管理」から「コンピューターでのオンライン処理による、正確でお客様を待たせないサービス」への最初の画期的なイノベーションとなりました。

こうして始まった、金融・基幹システムの設計・構築・運用のご支援の歴史が、現在の日本IBM・金融事業部の骨格をつくり上げました。堅牢性・可用性・信頼性を何よりも重要としながら、金融サービスの向上と、事務合理化、コスト最適化を目指す金融機関

様の課題を常に共有することで、日本IBMも「基幹システムを支えるITベンダー」として大きく成長いたしました。

銀行オンライン・システムは、勘定処理に特化した大量トランザクションの高速処理と、全店ネットワーク・サービスとを実現していきました。しかし、当時の業法の制約により、均質な金融サービスの時代が続きます。その中で差別化競争は、サービス場所の拡大、サービスの自動化、サービス時間の延長という利便性の強化を中心に、重ねられてきました。今や一金融機関当たり6,000万行を超えるプログラムが設計どおり正確かつ堅牢に稼働しています。

インターネット時代の到来と、新たなビジネス・モデルの登場

金融サービスの次なるイノベーションは、インターネットに代表されるネットワーク技術の進化とともに始まりました。銀行サービスの提供場所やサービス時間を飛躍的に変革する新しいビジネス・モデルが次々に登場しています。

1999年、日本IBMは、大手都市銀行様による日本で初めてのインターネット・バンキング・サービスの構築をご支援しました。当時は、インターネット上でのデータの改ざん、「なりすまし」などの不正の防止や、個人情報を守るセキュリティについてまだ課題が多い時代でしたが、日本IBMはIC(集積回路)カードによる本人認証とデータ暗号化という、当時最高レベルのセキュリティ機能をご提供いたしました。その後、携帯電話を使ったモバイル・バンキングについても、日本初のサービス構築をご支援しております。新しいオープン・システム環境で、従来どおりの堅牢性と、「インターネット・セキュリティへの高度なソリューション」を提供する挑戦の始まりです。

さらに、同じ1999年に、消費者のライフ・スタイルを劇的に変えたコンビニエンス・ストアの店舗内で24時間365日の銀行ATMサービスが始まりました(写真1)。日本IBMは、このまったく新しいビジネス・モデルの立ち上げに参画。さらに、その運用をアウトソーシング・サービスとして受託する株式会社イーネット様への共同出資という形で、現在まで長く深いご支援

をご提供しています。

イノベーションを実現する重要な要素といわれる「異業種間のコラボレーション」を具現化したこの新しいビジネス・モデルを、金融業界と流通業界で実現するために、日本IBM自身も、ITベンダーという役割を超える、非常に大きな挑戦を経験しました。ビジネス・モデルの変革もご支援する「ソリューション・ベン

ダー」として、日本IBMが一步を踏み出した瞬間でした。この挑戦で、どの金融機関の利用者が意識せず、買い物ができる場所で入出金も同時にできるといふ、現在では日常に溶け込んだ当たり前の光景が、初めて日本でも実現しました。



写真1 .
コンビニエンス・ストア内に設置されたATM

共同化スキームへのご支援

金融機関におけるイノベーションのもう一つの大きな事例に、銀行勘定系システムの共同化プロジェクトが挙げられます。銀行勘定系の堅牢性^{けんろうせい}を支える日本IBMのモドルウェアDSE(Data Systems Environment)は、多くの銀行をはじめとする金融・基幹系アプリケーションの基盤として採用いただいています。

この勘定系アプリケーションを共同利用される地方銀行様のグループに向けて、日本IBMはそのアプリケーション保守と運用をご支援し、2006～2008年にかけて多くの銀行様で予定どおりのサービス開始が着々と進んでいます。

システム資源や運用体制といった経営資源の最適化を追求するもの、それに加えて、新しい金融商品・サービス機能が、共同化参加銀行主導で継続的かつ協動的に追加・拡張されていくものなど、共同化スキームは多様に展開しています。この分野へのご支援は、日本IBMにとって次世代の金融サービスや運用モデルへのニーズをも共有させていただく場であり、さらなるイノベーションをご提案していく源泉ともなっています。

激動する大競争時代の到来、主導権は顧客へ。
今、ITが発揮する真価とは

そして、現在。規制緩和・業際低下などによるサービスの多様化や異業種参入、海外の金融機関を含めた競争激化など、金融サービスはかつてない変化と向き合っています。

インターネットのブロードバンド化と料金の低下、強力な検索エンジンの登場、PCや携帯電話をはじめとするパーソナル・モバイル・ツールの普及。いわゆる「チープ革命」を支える社会インフラの変化により、サービスを購買する主導権は、今、確実に顧客側にシフトしつつあるといえます。物を買うときにインターネットで市場価格を調査するように、金融商品・サービスについても同様に情報を集め、より高い価値を求めて比較する動きが出てきています。また、小口決済の分野では、電子マネーの普及や、航空・運輸業界 / 流通業界などを中心としたポイント制度の広がりなど、競合相手は思わぬところからも登場しています。

金融サービスへの期待は高まり、顧客サービスに圧倒的なエネルギーを掛けてきた他業界をも意識したサービス競争が始まっています。

顧客経験価値を最大化する仕組みと、金融サービスを総合的に提供する仕組みが鍵になります。日本IBMは、最新のテクノロジーを、この二つの分野に活用することで、金融サービスへの新たなイノベーションをご提言していきたいと考えています。

先進サービスを実現する最新技術

ますます高度な操作性を提供し続けるネットワーク社会。ビジネスをも変革する先進技術は、どのような動きを示しているのでしょうか。

まず、特筆すべきはWeb2.0です。例えば、「マッシュアップ」という新しい技術が、インターネット上に点在するサービスや情報を、利用者が好きなように一つの画面に組み込む機能を既にも実現しています。昔なら、証券会社のディーリング・ルームにしかなかったような、多様な情報を一目で把握できる、高度なプロ仕様の金融取引の操作画面を、利用者が簡単に作れるようになっていきます。自己判断で商品を購入する顧

客に対しては、こういう操作性を備えた金融サービスを提供していく必要があります。

また、インターネット上に3D(3 Dimensional:3次元)仮想空間を表示させ、自分の仮想分身を使ってネットワーク空間で多くの人々の仮想分身と交流する仕組みも急速に広まっています。IBMは、ゲーム機に採用されている「3D技術を含め高速処理を実現するCPU(中央演算処理装置)」を製造し、市場に提供しています。こういった高速処理を実現するCPUなどの普及により、ロールプレイング・ゲームに出てくるような仮想人物が、複雑な金融商品を分かりやすく説明する、といった操作画面を多用できるようになります。商品やサービスを3D技術で分かりやすく顧客に伝えるという新しい魅力的な操作性は、個々の顧客ニーズに対応するアプローチにイノベーションをもたらすものとして、大きく期待されています。

SOAが広げるサービス連携の世界

リッチさを増す顧客接点における情報の強化とともに、このようなツールに対応したアプリケーションやビジネスを構築するためには、SOA(Service Oriented Architecture:サービス指向アーキテクチャー)による柔軟なシステム対応が必要となります。

これまでの情報システムでは、異なるシステム間や、企業を超えて情報やプロセスを連携させるには、処理の手順や、処理途中での不測のトラブルへの対応などについて、両者間で非常に緻密な取り決めが必要でした。

Webサービス、SOAとは

2001年ごろに発表されたWebサービスは、アプリケーションのインターフェースを標準化し、企業を超えた情報連携を実現するものとして評価され、普及が進んでいます。このWebサービスの実装方法を基盤として、アプリケーションをコンポーネント化した「サービス」という単位で柔軟に構成・連携させる新たな考え方がSOAです。

SOAという共通の仕様を使って「やってほしい処理」を伝え、共通の仕様で「その処理結果」をもらえ

る、という新たな仕組みを構築することにより、連携の自由度と生産性を飛躍的に向上させることができるようになりました。

金融機関のシステム環境にSOAを取り込むことで、自社内の枠を超え、業態をも超えた新商品開発が容易になります。例えば、普通預金の残高や取引の履歴を、住宅ローンの金利と連動させる複合商品の開発や、銀行の商品と証券会社や保険会社の商品を組み合わせた新サービスなど、顧客ニーズに合致した新商品や、業際を超えた魅力的な複合商品を、最小のリスク、最適化されたコストで、いち早く市場に提供できるようになります。

既に海外では、こうした取り組みを行っている金融機関が増えています。英国の大手生命保険会社Standard Life社や、米国の大手オンライン証券会社Charles Schwab社などがその代表例といえます。この両社は、SOAの活用により、既存システムに大きな変更を加えることなく、顧客チャネルの拡大や新商品の開発を図っています。

日本の金融ITシステム環境でも、現行の基幹系システムが持つ機能やデータをSOAでサービスとして取り出し、外部のシステム基盤上の新しい金融サービスと柔軟に連携させることで、現行システム資産の堅牢性や安定性を維持したまま、次世代に向けて無理なく進化させることができると日本IBMは考えています。

SOA RER for FSSの発表、 基幹系システムの進化へ

一般に情報システムは、ゼロから再建築することで全体の構造(アーキテクチャー)をすっきりさせることができますが、それにはお金と時間がかかるだけでなく、既に動いている膨大な機能を別のインフラ上に作り直すことになるため、要件定義、プロジェクトマネジメント、技術要員調達、移行などのさまざまなリスク要因が発生します。

SOAはこのような矛盾した条件を解決する新たな知恵となります。

膨大な顧客情報の基盤と、勘定系システムを保有する金融機関にとって、SOAは社会のインフラとして

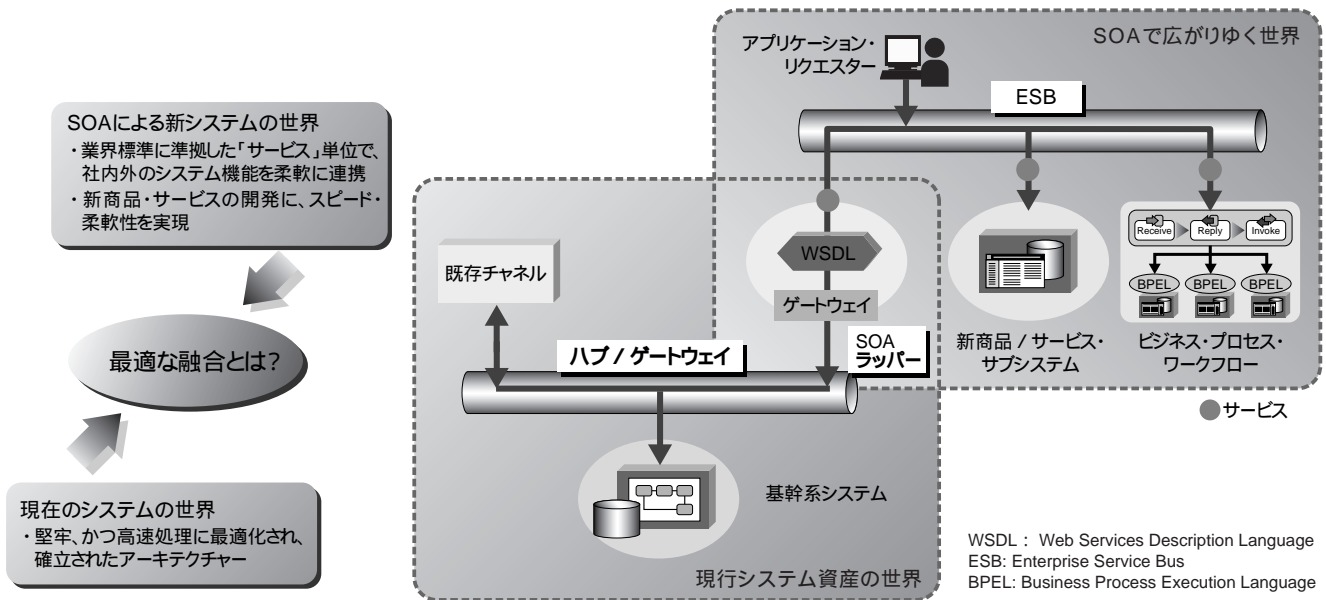


図1. SOA RER for FSSの概要

の堅牢性・信頼性を維持しながら、同時に最小限のリスクで迅速にニーズに対応する柔軟性とを両立させる、ほぼ唯一の手段といえるでしょう。

これまでの英知を結集した現行勘定系システムを堅牢に稼働させつつ、そこに新時代へとつながるSOAという窓を設け、その窓から、先進的な新しい金融サービスに必要な現行勘定系の機能を吟味して取り出し、部分的に再利用することができるようになるのです。

IBMは、オープン・システムであるJ2EE(Java™ 2 Platform Enterprise Edition)環境上での、新たな戦略対応システム構築に際し、SOAを活用して現行基幹システムの一部を組み込むためのソリューション体系として、2006年に、SOA RER for FSS(Rapid Enterprise Renovation for Financial Services Systems)を発表しました(図1)。

蓄積されてきた英知の継承と、新時代への戦略対応を同時に実現する仕組みを、現実的な深い検討と実証を踏まえて、IT業界他社に先駆けてご提供する、このソリューション体系は、既にさまざまな金融機関様でご検討・ご採用いただいております。

金融サービスの「次の扉」を開けるには

「商品を、よく理解いただくための技術」「個人に最適な商品を生み出す技術」。新しいITがイノベーションを再び世に送り出し、新しい時代の金融サービスへの扉を開けようとしています。

日本IBM・金融事業部は、常に時代の最先端のテクノロジーとソリューションで、金融サービスにおけるイノベーションをご支援してまいります。