

信頼の維持

安全性、一貫性を維持し、迅速に対応する金融サービス

「コンピューター・ネットワークに関する信頼は、金融サービスにとって極めて重要です。脅威に対し一貫してセキュリティーを保つことが、企業の評判と顧客の信頼を確立する上で重要な要素です」

Stéphane Nappo、IBFS グローバル情報セキュリティー主席責任 & 取締役会顧問、パリ、フランス

規制と銀行

金融業界は、顧客との関係における信頼を維持、確立する上で大きな課題に直面しています。たび重なるデータ侵害とセキュリティー漏洩の公表で不安に陥っている顧客は、自身の取引でそのような兆候がないか非常に敏感になっています。ビジネスおよび個人の金融活動を乱されることをよしとせず、リスクがあると判断した組織からはすぐに手を引きます。

顧客の財産の維持管理を支援する組織が直面している課題は全体的に変わりやすいものですが、より成熟していて規制環境内にある金融機関の場合、この問題は特に大きくなります。これらの特徴により、業務活動の負担が変化し、より新しく、インターネットに長けた組織よりも革新性に乏しいと思われるがちです。

金融機関を統制する規制が最近変更されたことで規制が緩和され、中小規模の金融グループの負担が一部なくなりました。このことは、行政の干渉緩和、中小企業のビジネス拡大と顧客サービス改善のインセンティブを実現する勝利として称賛されています。

しかし、大企業には不利益をもたらします。最も厳格な規則と規制への準拠が法で求められているこれらの機関には、比較的大きい費用とポリシーの重荷がのしかかり、事業運営のコストと複雑さが増しています。この違いの結果、これらの企業の世間一般での受け止められ方が変わり、市場シェアの獲得と維持の成功にも影響します。

この状況によって、ビジネス環境全体に 2 つの影響が生じています。1 つは中小規模の銀行が、もっと強い規制に縛られた競争相手が確立した顧客ベースをこれまでより自由に奪えるようになったことです。顧客の獲得と維持は長期計画のかなりの部分を占めているので、比較的大手の組織が顧客ベースに費やす投資は、競争力を維持する上で重要な領域となっています。

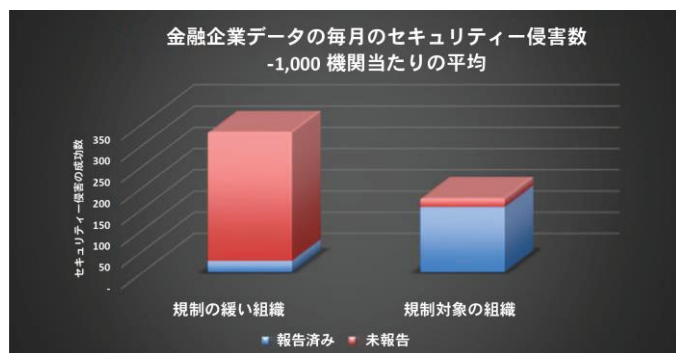
規制の全範囲を遵守する必要がなくなったことから、顧客を積極的に勧誘できるようになった金融機関は、大手金融機関に課せられるようなガイドラインを守らなくても、顧客を勧誘、維持できます。たとえば、データ漏洩の報告要件は複雑さが薄れ、債券発行前に実施する必要がある手続きは厳格さが薄れました。大手金融組織には対処が必要となる一方で、それよりもずっと身軽な競争相手ももっと自由に革新し、製品を迅速に提供できるようになりましたが、こういったことはこれらの金融機関の相違点のほんの一例に過ぎません。

最重要課題であるセキュリティー

今日の市場では、セキュリティーがナンバーワン要件であり、重要なポイントとなります。取引を行うほとんどの消費者と組織、とりわけ業務活動の大半をインターネットを介して行っている組織に関わる問題です。規制が課せられている金融機関ではデータ漏洩の報告と透明性に関する要件がさらに厳しいことから、データ侵害と関連する影響は広く公に知られることとなります。

危険と影響に関する話はメディアの格好の対象です。発表されたデータ侵害、障害などは、不釣り合いなほど大きな注目を集めながらビジネスの世界へとどんどん広がっていきます。インシデントがあれば、不安をあおるニュースと感情的な分析を求める社会の中でさらに目立って扱われるようになります。ソーシャル・メディアとマスメディアで問題が大きく扱われれば、現在、そしておそらく将来の顧客にとってその組織は安全性が低く、リスクが高いとわれてしまいます。

最近の Solitaire Interglobal Ltd. (SIL) の調査では、金融産業への広範な影響に関する調査が実施されました。規制対象と規制対象外双方の金融サービス組織を見てみると、分析によって、市場を形成する重要なパターンが明らかになりました。これらの側面の1つは、規制監視分類で分かれた、公表済みと非公表のセキュリティー侵害の数を示す以下のグラフで見ることができます。



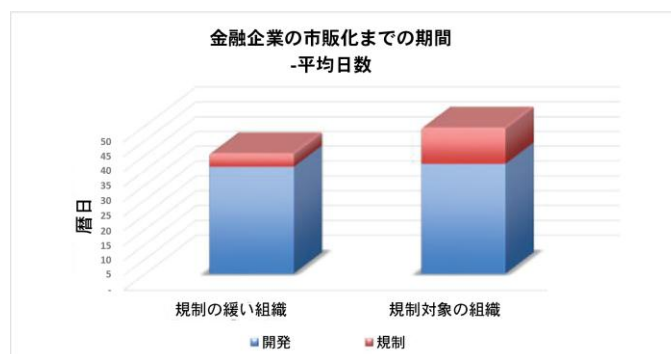
成熟度と規制コンプライアンスの影響は、各種グループの侵害全体に見られますが、侵害をより多く監視機関に報告しなければならぬ要件があるので、これらの組織にとってのリスクが大きくなっています。これは誤解を招きかねないことでもあり、対処が難しいことでもあります。

規制構造内のプロセス・コンプライアンスの負担がさらに高まったため、金融サービスを

Web で提供するあらゆる組織の敏捷性にも影響が及びます。規制負担が軽減されたことから、中小規模組織は、市販化への期間を短縮し、市況に対してさらに素早く対応できることを実証しています。多くの場合、規制対象機関が張り合うことは不可能です。というのは、実施が必要なチェックポイントには決められた時間枠があり、リスク軽減対策を講じる必要があるからです。

前述の図の調査対象になっている組織が、一次開発と規制コンプライアンス作業の間のかかった時間量について問われれば、大手機関の場合、敏捷性の内訳では応答性・対応のほとんどが監視規則の要件を満たす作業に費やされていることがわかります。

これらは両方とも、金融機関を探しているか既存の金融機関から離れようとしている顧客に誤った印象を与えます。規制の緩やかな組織の場合、競合他行が提出したデータ侵害の必要な報告書を指摘し、自分の組織はそのようなデータ侵害の情報を提出する必要がなかったことを強調すれば済みます。顧客を横取りするこれらの組織は、自分たちが侵害されていないことや安全であることを言う必要すらなく、メディアと広報を使って言外にほめかしながらマーケティングするだけで十分です。



同様のパターンを使って、規制の緩い銀行の敏捷性と革新性を大々的に宣伝することができます。リリースと市販化のサイクルが大手より速いことを指摘すれば、より敏捷な組織は、インターネットのあり方やインターネットを使った取引について消費者が抱いている考えにアピールします。その結果、相対的価値の全体像を提示することなく、迅速な組織ほど、サポートがよく、高品質であるという誤った認識が生まれます。このアグレッシブで強引なマーケティングが今増えつつあります。市場では、この種のデータに飛びつき、その情報を極めて効果的なキャンペーンに利用しています。この8カ月の調査によると、市場ではこのような手法が増えており、ドッド・フランク・ウォールストリート改革および消費者保護法によって制定された規制緩和の影響でかなりの数に上っています。



この種のアンビエント・マーケティングに対処する方法はほとんどありません。インターネット・バンキング、そして Web を使ったビジネス維持方法に関する知識をますます多く蓄えている顧客を相手にした競争の世界では、一般に知られている知識に対抗することは上辺だけの対処にしかありません。そうではなく、大手金融組織にとっては、セキュリ

ティーと敏捷性双方の強固な基盤を持つことがもっと重要になります。

根本的なインフラストラクチャーが競合他行よりもはるかに優れたセキュリティー基盤になれば、規則で義務化されているセキュリティー侵害の報告と公表の負担を法に従って対処しながらも、よりセキュアな基盤で最小限に減らすことができます。もちろん、基盤の効果は、ベスト・プラクティスと包括的なセキュリティーへの姿勢の両方を守る個々の金融機関に応じて向上したり、劣化したりするものです。ただし、根本的基盤は、顧客に安全性を訴える上でハンディをなくすための重要な要因となります。

敏捷性に関わる競争力を調査すると、同じような状況が浮かび上がります。金融機関の情報テクノロジーが、導入の利点を備えたプラットフォームの上に築かれている場合、プロセスと時間の規制負担がもたらすデメリットの一部を軽減することができます。

これらの各ケースでは、現在の顧客と潜在顧客にバランスの取れた全体像を示すことが不可欠です。イノベーションのスピードと顧客データの保護は非常に重要ですが、顧客に提示できる差別化要因はそれだけではありません。

金融機関の顧客満足度の上位 10 に常にランクされている、評価基準の重要な差別化要因も提示できます。つまり、一貫性とサービス品質です。

大手金融組織がマーケティングを調整して、増大する規制の重荷によるデメリットの一部に対処できるのはそこです。この視点を見せられた顧客は、一貫した製品リリース、信頼できるランタイム、高レベルの可用性の価値を思い出すことができます。この価値は、その金融機関が提供するサービス品質を物語ります。

包括的かつ強固な全体像さえあれば、規制対象の金融組織は、規制対象外の競争相手のほとんど「ワイルド・ウエスト」のような時代で張り合うことができるのです。安定した、一貫性のある安全なバンキング環境の価値を示すことで、既存の顧客を維持でき、規制の緩い競争相手のサービスに不満足な顧客にとって安全な避難場所になることができます。

IBM LINUXONE および規制対象の銀行

IBM LinuxONE は、品質を実現する基盤構築の際の重要なコンポーネントとなります。急成長している市場のセキュリティー、敏捷性、納期品質の成功に欠かせない重要な領域に対処することで、サイバー空間で日々示される課題への迅速な対処を可能にします。

LinuxOne ソリューションはスピードと安全性に強く働きかけます。セキュリティーと敏捷性のメリットが搭載されているプラットフォームで規制の重荷を軽減することは、非常に大きなプラスになります。この面での違いは大きな差になり、**最大60%** またはそれ以上の節約を短期間で達成できます。

LinuxONE オプションは、セキュリティーの領域で最大の違いを発揮します。基礎的なサイバー・セキュリティーが最初から厳格化されていると、デジタル・インベントリーにとって必要なデータ保護にハッカーが侵入してくる可能性は、格段に低くなります。実際、LinuxONE を実装している場合、導入済みアプリケーション **1000** 件ごとのセキュリティー攻撃の成功率は、他のアーキテクチャと比較して **0.01%** 未満であると報告されています。

変化の激しいサイバー・ビジネスの世界では、各種金融業務の基礎的な制御を担う企業や団体への信頼は、繊細でいとも簡単に損なわれます。その信頼性を守ることは他の課題の対処よりも重要ですが、規制対象の大手金融組織は製品に伴うメリットの全体像を提示しない限り、規制がゆるくてアグレッシブな競争相手が引き続き市場に入り込んでくるでしょう。

SOLITAIRE INTERGLOBAL LTD.

Solitaire Interglobal Ltd. (SIL) は、**40** 年以上にわたって市場の進化と生産行動に関するデータを収集しています。SIL 社では年間 **6,000** 社以上のクライアントに対応し、同じく年間 **1** 億件以上の予測モデルを実行しています。また、これまで **22** 年間にわたり、グローバル・セキュリティー監視を実施しています。同社メンバーのサービスとして、非常に詳しく細分化された **550 PB** を超えるデータのリポジトリが構築されています。このデータは、組織の成功に役立つ傾向、比較、しきい値について **1** 時間ごとにマイニングされます。

帰属および免責事項

IBM、IBM LinuxONE、LinuxONE、IBM Z、および z Systems は、米国およびその他の国における International Business Machines Corporation の商標または登録商標です。

その他の会社名、製品名、およびサービス名は、それぞれの商標あるいはサービス記号である場合があります。

本書は、IBM がスポンサーとなり作成されたものです。本書は、IBM を含むさまざまなベンダーの公的に入手可能な資料を利用していますが、必ずしも本書で提示されている課題について当該ベンダーの見解を反映するものではありません。

41019641JPJA-00