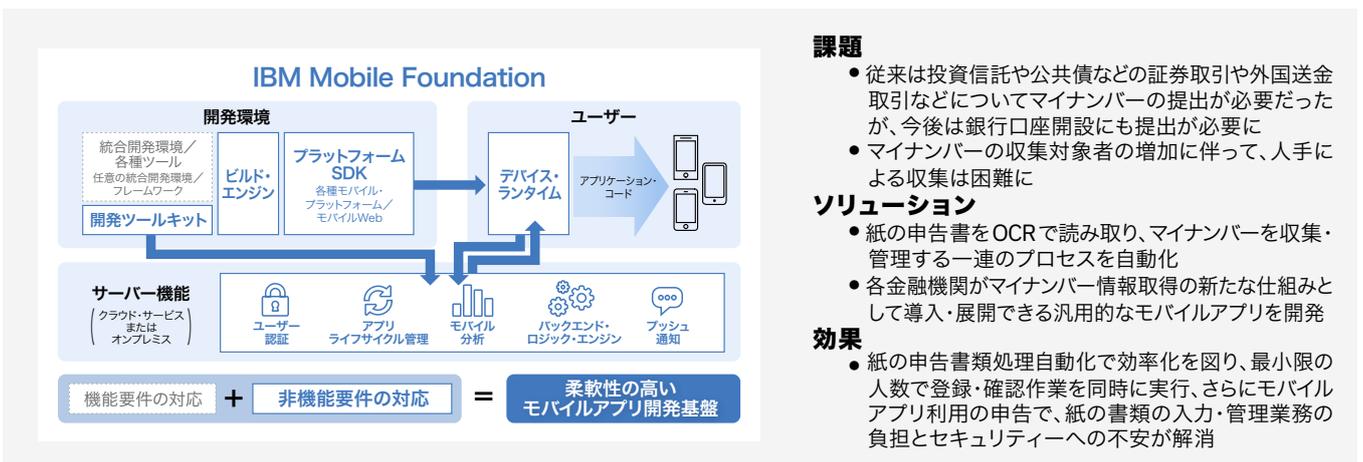




モバイルアプリと処理の自動化の相乗効果で、顧客の利便性向上とセキュリティー、業務効率化を並立させたマイナンバーワンストップ番号申告サービスを提供

創業時から紙を中核としたビジネスを得意とし、ビジネスフォームや顧客情報のデジタル印刷やメーリングサービスに加え、ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)事業を展開している株式会社イセト(以下、イセト)は、マイナンバーの収集対象が拡大している金融機関の課題に対応。マイナンバー申告書の作成・送付から、受付登録・内容確認および本人確認、マイナンバー専用データベースへの登録・保管、調書作成までを一括で代行するマイナンバーワンストップ番号申告サービスを提供しています。この基盤に新たな進化をもたらしたのが、IBM Mobile Foundationによって開発されたマイナンバー申告モバイルアプリです。

【導入製品・サービス】 ● IBM Mobile Foundation ● IBM Cloud ● IBM Datacap ● IBM Content Foundation
● IBM Business Automation Workflow* ● IBM Power Systems ● IBM Storwize



課題

- 従来は投資信託や公共債などの証券取引や外国送金取引などについてマイナンバーの提出が必要だったが、今後は銀行口座開設にも提出が必要に
- マイナンバーの収集対象者の増加に伴って、人手による収集は困難に

ソリューション

- 紙の申告書をOCRで読み取り、マイナンバーを収集・管理する一連のプロセスを自動化
- 各金融機関がマイナンバー情報取得の新たな仕組みとして導入・展開できる汎用的なモバイルアプリを開発

効果

- 紙の申告書類処理自動化で効率化を図り、最小限の人数で登録・確認作業を同時に実行、さらにモバイルアプリ利用の申告で、紙の書類の入力・管理業務の負担とセキュリティーへの不安が解消

【お客様課題】

マイナンバー申告の新たな選択肢として モバイルアプリを提供

2016年1月にスタートしたマイナンバー制度において、さまざまな業界の中で特にその対応業務が増大しているのが金融機関です。2016年1月以降、証券会社での新規口座開設や銀行でのNISA(少額投資非課税制度)口座の開設を含む投資信託や公共債などの証券取引や外国送金などの限定された取引について、顧客にマイナンバーの提出を求めています。2018年1月からは法令に基づいて、銀行に対して、預貯金口座の顧客の情報とマイナンバーを紐づけて管理することがスタートしたため、これまでの限定された取引に加えて、保有する口座や、新たに口座を開設する場合にもマイナンバーの提出を求められるようになりました。

従来は渉外担当者が顧客を訪問した際に、必要書類にマイナンバーを記入してもらうこともできましたが、このようにマイナンバーの収集対象者が膨らんでいくと、人手での対応は困難となります。移動途中での紛失などのリスクも増大します。したがって金融機関では、より安全かつ効率的な方法で顧客からマイナンバーを収集する体制を整えることが急務となっています。こうした金融機関の課題に応えるべく、2016年1月より非対面での「マイナンバーワンストップ番号申告サービス」を提供しているのがイセトーです。同社 プロダクト統括本部 CIC ソリューションデリバリー部 部長 唐品 達哉氏は、「地方銀行をはじめとする多くの金融機関の皆様にご利用をいただいているBPOサービスの延長線上で提供するもので、マイナンバー申告書の作成・送付から、受付登録・内容確認および本人確認、マイナンバー専用データベースへの登録・保管、調書作成までを一括で代行します」と、そのサービス内容を説明します。

ただ、紙によるマイナンバー申告書のやり取りでは、なかなか収集率が上がらず時間もかかります。同社 プロダクト統括本部 情報処理センター 第二運用部 部長 齋藤 喜彦氏は、「弊社の情報処理センターは、政府がマイナンバーの適正な収集・管理のために定めているガイドラインやFISC(金融情報システムセンター:The Center for Financial Information Industry Systems)の安全対策基準などに準拠した堅牢なセキュリティ対策を整えています。お客様から郵送されてくる申告書においては、記載された内容の確認や、現物の管理などの手続に多大な手間をとられることも少なくありません」と、紙の書類ならではの取り扱いの苦勞を明かします。顧客からの申告書返戻率向上も金融機関が抱える課題の一つでした。

そこでイセトーは、金融機関の先にいる顧客の利便性向上と、社内の業務効率向上の両面から課題を解決すべく、マイナンバー申告手段の新たな選択肢としてモバイルアプリを提供することを決定しました。

【ソリューション】

単一ソースでクロス・プラットフォームに対応し リリース後のバージョン管理も一元化できる

なぜイセトーはモバイルアプリをターゲットとしたのでしょうか。同社 プロダクト統括本部 CICソリューションデリバリー部 IT企画設計グループ サブリーダー 中西 規之氏は、「Webアプリケーションを提供することも検討しましたが、その場合はデジタルカメラなどで撮影したマイナンバーカードや通知カード、運転免許証などの証明書の画像をいったんPCに取り込んでからアップロードしていただく形となります。お客様に大変な手間をかけることになるだけでなく、PCに画像データも残ってしまいます。これに対して今回開発したモバイルアプリであれば、スマートフォン内蔵カメラを起動して必要な証明書をその場で撮影し、送信すると同時にスマートフォン本体から個人情報そのものであるマイナンバーカードの画像データを消去することを可能にしました」と、モバイルアプリならではのセキュリティに配慮したメリットを説明します。

ただ、モバイルアプリを開発する場合、Apple iOS、Google Android、Microsoft Windowsの少なくとも3種類のOSをサポートしなければなりません。また、頻繁なモバイルOSや

IBM Mobile Foundation
は単一ソースでクロス・
プラットフォームに対応
しています。リリース後の
バージョン管理も一元化
できることが、導入の
決め手となりました。



株式会社イセトー
プロダクト統括本部
CICソリューションデリバリー部
部長
唐品 達哉氏

プロセスの自動化とアイ
スマートナンバーnavi
の相乗効果によって、
マイナンバーワンストップ
番号申告サービスは
大きな進化を遂げる
ことができました。



株式会社イセトー
プロダクト統括本部
情報処理センター 第二運用部
部長
齋藤 喜彦氏

デバイス機能の進化に伴うアプリのアップデートや、PCとは異なるセキュリティーの配慮が求められるなど、モバイルならではの課題が多くありました。

そこでイセトーがIBM Cloud上に導入したのが、モバイルアプリの開発、テスト、デプロイ、運用などを包括的に支援するプラットフォームIBM Mobile Foundationです。「単一ソースでクロス・プラットフォームに対応し、モバイルアプリの開発からテスト、デプロイ、運用まで一貫して支援するのが特長で、リリース後のバージョン管理も一元化し、ユーザーのアプリの利用状況も一目でわかるなど、アプリの将来のアップデートに役立てることもできることが、導入の決め手となりました」と唐品氏は話します。

なお、既存のマイナンバーワンストップ番号申告サービスの基盤も、ハードウェア鍵管理機構(HSM:ハードウェア・セキュリティー・モジュール)によりセキュリティーを強化したIBM Power Systemsサーバー、IBM Storwize V7000ストレージ、IBM Db2、顧客から郵送されてきた紙の申告書をOCRで読み取りマイナンバー収集・管理の一連のプロセスを自動化するIBM DatacapおよびIBM Business Automation Workflowなど、IBMのソリューションから構成されています。

「この基盤と連携し、モバイルアプリの開発プラットフォームを追加する場合、モジュール間の親和性の高さや、IBMのトータルなサポートを受けられるというメリットからも、やはりIBMのソリューションで拡張を図るのが最善と考えました」と唐品氏は話します。

【効果/将来の展望】

プロセスの自動化とアイスマートナンバーnaviの相乗効果で金融機関のビジネス革新に貢献

こうしてイセトーが2017年7月に一次リリースの開発を終えたのが、さまざまな金融機関が自社サービスとして導入・展開できる汎用的なマイナンバー申告アプリ「アイスマートナンバーnavi」です。

「実質4カ月程度という短い開発期間でしたが、UCDA(一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会)の『伝わるデザイン』認証を取得するなど、お客様にとって使い勝手の良い直感的に使えるモバイルアプリに仕上げることができた」と自負しています。あわせてクラウドサービスセキュリティーISO27017認証も取得しており、金融機関の皆様からも高い評価をいただいています」と中西氏は話します。そして、「IBM Mobile Foundationのクロス・プラットフォーム対応のメリットを活かすことで、発注工数およびコストを最小限で抑えることができました」と強調します。

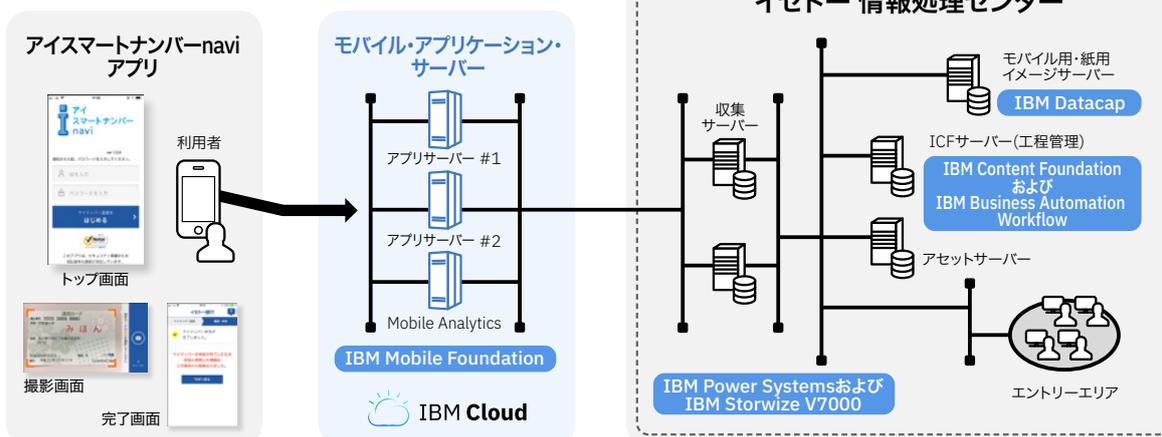
これを受けて情報処理センターの運用チームも、今後のマイナンバーワンストップ番号申告サービスのさらなる運用改善や業務効率化に向けた大きな期待を寄せています。

アイスマートナンバーnaviはUCDAの『伝わるデザイン』認証を取得し、金融機関の皆様からも高い評価をいただいています。



株式会社イセトー
プロダクト統括本部
CICソリューションデリバリー部
IT企画設計グループ
サプリーダー
中西 規之氏

「アイスマートナンバーnavi」構成イメージ



マイナンバー申告を行うお客様全体の中でアイスマートナンバーnaviの利用率は今後30～40%で推移すると考えています。



株式会社イセト
プロダクト統括本部
情報処理センター 第二運用部
主幹
今井 正裕氏

「特に若い世代のお客様は日常生活でモバイルアプリを当たり前に使っていることから抵抗感がなく、マイナンバー申告を行うお客様全体の中でアイスマートナンバーnaviの利用率は今後30～40%で推移すると考えています」という見通しを示すのは、同社 プロダクト統括本部 情報処理センター 第二運用部 主幹 今井 正裕氏です。アイスマートナンバーnavi経由の申告はネットだけですべての手続きが完結するため、「お客様の利便性向上や郵送料の大幅削減、ペーパーレス化といったメリットを通じて、金融機関におけるビジネス革新に大きく貢献することができます」と今井氏は訴求します。

もちろん、今後も紙の書類によるマイナンバー申告がなくなることはありませんが、これについてもIBM Datacap、IBM Content FoundationおよびIBM Business Automation Workflowを用いた仕組みにより、すでに徹底した効率化が図られています。RPA(Robotic Process Automation)の考え方をベースとして、OCRが書類からマイナンバーを含めた顧客情報を読み取るプロセスを自動化し、読み取った情報と人間のオペレーターが手作業で入力した顧客情報を突き合わせることで、最小限の人数で登録作業と確認作業を同時に実行します。

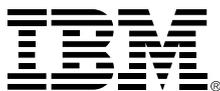
「プロセスの自動化とアイスマートナンバーnaviの相乗効果によって、マイナンバーワンストップ番号申告サービスは大きな進化を遂げることができました」と齋藤氏も胸を張ります。急速にデジタルシフトが進む現在、イセトは得意とする紙メディアとデジタル技術を融合するコミュニケーションイノベーターとして、金融機関をはじめとする企業のビジネスを支えていくことを自らのミッションとして掲げています。今回のマイナンバーワンストップ番号申告サービスの拡張は、まさにその理念を体現するもので、今後もFinTechやAIなどの先端テクノロジーへの対応を積極的に進めながら、時代のニーズに応える広範なソリューションを展開していく構えです。



株式会社イセト

〒604-0845 京都市中京区烏丸通御池上ル二条殿町552
<https://www.iseto.co.jp/>

1855年に和洋紙の卸小売として創業。以降、「京の老舗」の伝統を守りつつ、時代の変化に対応しながら紙関連ビジネスを推進。近年では情報処理サービスやBPO分野にビジネス領域を拡大。IBM Cloud上でSaaSとして提供されるパーソナライズド動画(「individeo」)や帳票電子交付(「インフォメラー」)などの各種サービスはこれまで多くの金融機関で新たなチャネル創出や、サービス向上につながる実績を積み上げています。



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2018

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2018年10月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBMロゴ、ibm.com、Db2、Power Systems、および Storwizeは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。MicrosoftおよびWindowsはMicrosoft Corporationの米国およびその他の国における商標です。