

三井住友銀行



## 全店展開したMCステーションにIIJのセキュアネットワークソリューションを採用

三井住友銀行では、個人顧客へのコンサルティング力を強化するため、全店舗の相談窓口及びSMBCコンサルティングプラザに相談取引専用端末「MCステーション」を導入。SMBCのインターネットバンキング「One'sダイレクト」で培ったノウハウを相談窓口の業務プロセスに活用することにより、投資信託の購入手続きやローン繰り上げ返済などにかかる事務負担を大幅に削減し、きめ細かな対応や待ち時間の短縮による顧客満足度の向上を実現した。SMBCでは、MCステーションにIIJの「金融業向けセキュア・ネットワークソリューション」を採用。高度なセキュリティを維持したネットワーク構築や広帯域バックボーン、運用監視などIIJの総合力が活かされている。



株式会社三井住友銀行  
決済ファイナンス事業部  
リモートバンキンググループ 部長代理  
広田 精吾 氏



株式会社三井住友銀行  
情報システム企画部  
企画第三グループ 部長代理  
阪 章伸 氏

### ダイレクトバンキングのノウハウを活用し店舗でのスピーディな顧客対応を実現

三井住友銀行(以下、SMBC)では、個人顧客に対する業務を最注力分野のひとつに位置づけ、決済ファイナンス、コンサルティングの各事業を展開している。決済ファイナンス事業では、個人顧客の決済ニーズやファイナンスニーズに的確に対応するサービスとチャネルを提供。特にチャネルについては、ダイレクトバンキングサービス「One'sダイレクト」の機能を拡充し、インターネットやモバイル、電話で振込・振替、定期預金の作成、住宅ローン取引など、店舗の窓口とほぼ同等のサービスを提供している。

また、コンサルティング事業では、ファイナンシャル・コンサルタントやマネーライフ・コンサルタントなどの専門家が顧客ニーズ

に応じて、個人金融資産にかかわる運用と調達の両面で金融商品・サービスを提供。資産運用に関する商品のラインナップの充実を図るとともに、全国約40カ所にSMBCコンサルティングプラザを開設(2004年7月末現在。今年度中には50カ所程度に拡大予定)。日中は銀行に行けないといった個人顧客のために、平日の仕事帰りや土日にも相談できる体制を整えている。

「コンサルティングプラザなどの窓口でもインターネットバンキングのノウハウを活用し、お客様に対してよりわかりやすい対応を行うことで、コンサルティングサービスを強化したい。これが、今回構築したMCステーションの原点になっています」と話すのは、決済ファイナンス事業部 リモートバンキンググループ 部長代理の広田 精吾氏だ。

MCステーションは、店舗の相談窓口用に開発された相談取引専用端末。これを利用することにより、申込書の記入や押印手続きも不要となり、スピーディな顧客対応が可能になる。「例えば、窓口で投資信託の申込があった場合、従来は注文書を受け付けた後の事務処理に一定の時間を要していました。MCステーションの導入後は、注文書記入の代わりに

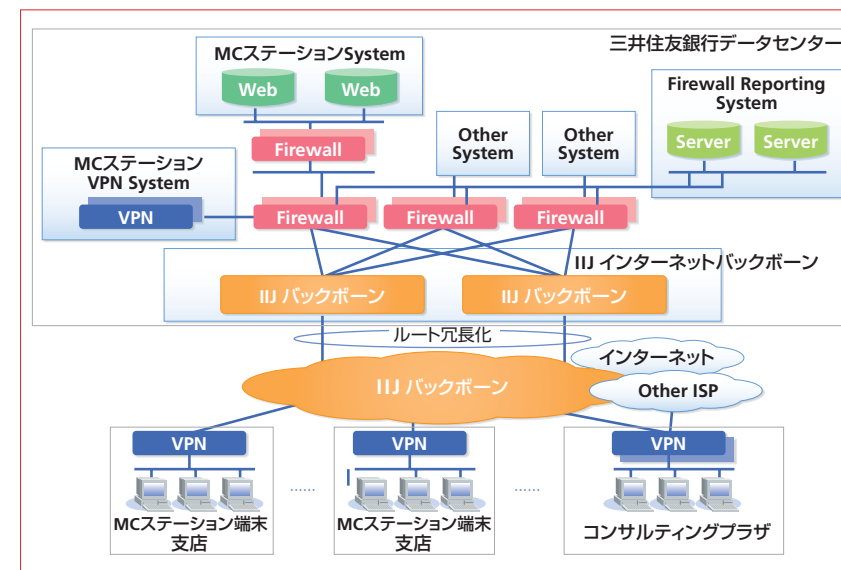
端末から注文内容を入力していただき、内容確認後に同端末で成約となるため、お客様をお待たせすることがなくなります。また、事務処理の負担が軽減されることで、コンサルティングサービスに専念できるようになるなど、MCステーションの導入効果は随所に現れています」(広田氏)。

### 「SMF」によるインターネットVPNで統合的なソリューションを提案

MCステーションは試行実施店への導入を経て、2003年11月に本格導入したが、導入にいたるまでにはさまざまな検討を重ねてきた。「インターネットバンキングのノウハウを活用し、窓口のMCステーションで成約処理まで行うためには、まず、セキュリティの維持が絶対的な条件。これを大前提に、MCステーション端末の設計とネットワークの接続方法や回線の選定などを含め、各社にシステムの提案を依頼しました」と、情報システム企画部 企画第三グループ 部長代理の阪 章伸氏は話す。

その結果、各店舗内のMCステーションとSMBCセンターとのネットワーク構築やインターネット接続、セキュリティなどのネットワークプラットフォームの構築・運用では、IIJの提案を採用。その提案とは、ネットワーク統合管理ソリューション「SMF」とIIJバックボーンをベースに、セキュアで広帯域のインターネットVPN環境を構築し、VPN機器の設定はもちろん、ネットワーク監視などの運用サービスを統合的に提供する「金融業向けセキュア・ネットワークソリューション」だ。

「インターネットVPNを提案する事業者は他にもありましたが、インターネットVPNとインターネット接続を分離してセキュリティを維持するなど、IIJの提案は最も合理的なものでした」と阪氏は採用の理由を述べる。また、広田氏は「MCステーシ



ョンは、企画当初から全店への導入を展望しており、拡大の際にもスムーズに展開できるかどうか、業務面からの検討も重ねました」と振り返る。そして、セキュリティをどのように維持するのかなど、疑問点をひとつひとつ検証。「IIJはインターネット技術に多くのノウハウを持っており、さまざまな疑問点に対して的確かつ迅速な回答を得ることができました」(阪氏)。IIJでは従来からSMBCのインターネット環境をサポートしており、その実績も評価の一因となったようだ。

### リモート監視でMCステーションの安定運用をサポート

また、顧客へのコンサルティング業務中のネットワークトラブルは禁物である。そのため、主要拠点のアクセス回線を冗長化するなど、耐障害性を高めるほか、「ネットワークの常時監視や万一の障害時の迅速な事態・原因の把握および連絡は不可欠」(阪氏)との要件で、IIJではSMFにリモート監視サービスを組み入れている。さらにリモートのVPN装置のコンフィギュレーション情報などを保管し、IIJ

独自のプロトコルでVPN装置との通信を行うサーバーシステムを提供。リモート管理で一般的なtelnetなどを使用しないことから、「部外者のリモート操作を防止しています」と阪氏はIIJのセキュリティを評価する。

各店舗の規模に応じて2~3台のMCステーションを設置しているが、増設を希望する店舗も少なくない。MCステーションの利用が広がる中、「今後、お客様にライフプランのシミュレーションをご提案するなど、さらなるコンサルティングツールとして活用してみたいですね」と広田氏は述べる。そして阪氏は「さまざまな業務要望に応えられるよう、拡張可能なネットワークやシステム構成としています。必要に応じて合理的な拡張を実現していきたいですね。よく、システムは小さく生んで、大きく育てるといいますが、これを実現するためにも、的確な提案をお願いしたいですね」とIIJのサポート体制に期待する。

MCステーションで個人顧客向けコンサルティングを強化するSMBCの取り組みが今後も注目される。

MC:マネーライフコンサルティング

### ユーザープロフィール

本店 東京都千代田区有楽町1-1-2  
資本金 5600億円  
従業員数 22,348人(2004年3月31日現在)  
拠点数 国内435カ所(同) 海外20カ所  
三井住友銀行では、「One's next『ひとりひとり』のこれからを提案するサービス業へ」を個人向けビジネスのローガンに掲げ、顧客ニーズを原点とした個人総合金融サービス業のリーディングカンパニーを目指している。  
<http://www.smbc.co.jp/>



<http://www.iij.ad.jp/solution/ad/>  
TEL: 03-5205-4466 E-mail: info@iij.ad.jp

株式会社インターネットイニシアティブ 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町1-105 神保町三井ビルディング  
関西支店 06-4707-5400 / 名古屋支店 052-589-5011 / 札幌支店 011-218-3311 / 東北支店 022-216-5650 / 北陸支店 076-443-2605 / 中国支店 082-506-0700 / 九州支店 092-725-6533 / 沖縄営業所 098-941-0033 / 豊田営業所 0565-36-4985

10/15 IIJネットワークソリューション・セミナー開催! 詳しくは <http://www.iij.ad.jp/seminar/>



Internet Initiative Japan