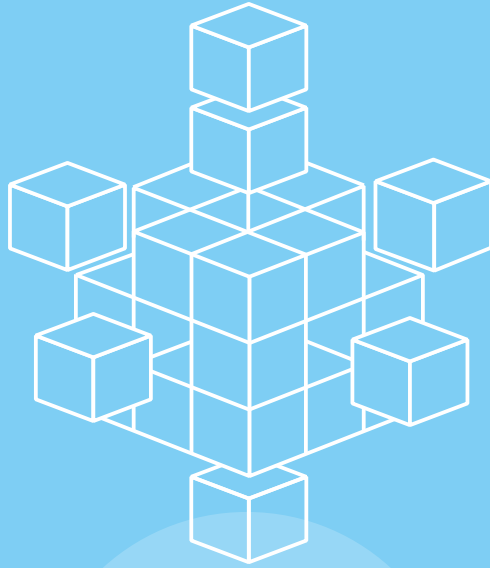


TOSHIBA

Leading Innovation >>>



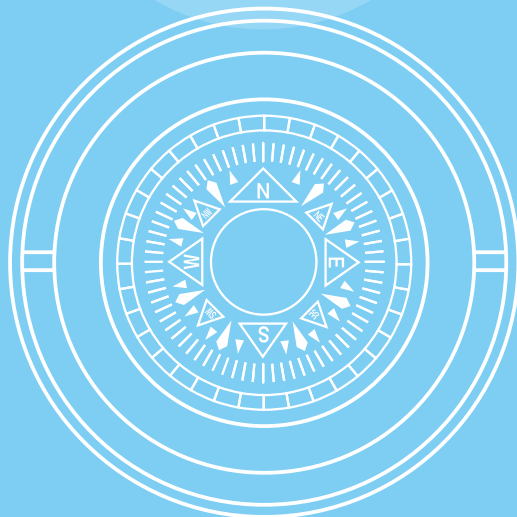
規定管理・RCSA作成ソリューション

MetroCube[®]

銀行企業価値 向上計画

リスクベース事務品質管理システム

事務品質アラーム[®]



QualityGym[®]

QualityGym®は、
オペレーショナル・リスクを管理するソリューションです。
顕在／潜在の両面から、また形式的なリスク管理だけでなく、
銀行事務改善と企業価値向上を実現します。

銀行企業価値向上計画

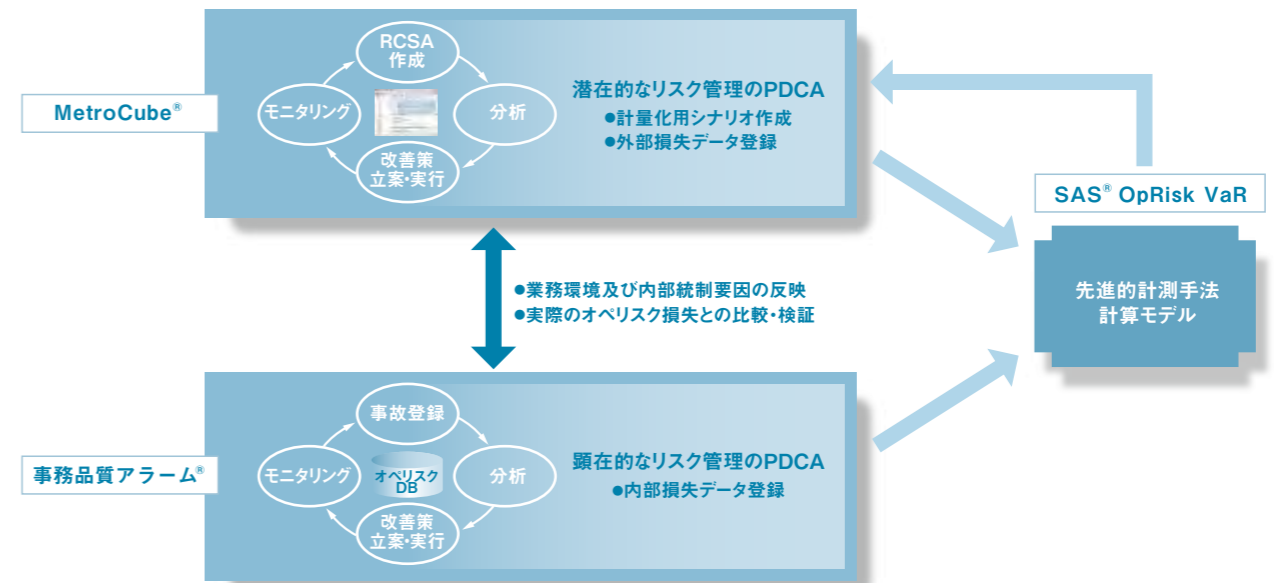
バーゼルⅡにより銀行のオペレーショナル・リスク管理の高度化が要求されています。そのため金融機関では、業務環境の変化や予測できない要因で起きる潜在的なリスクを評価しコントロールすること。既に顕在化したリスクを分析し改善に導いていくこと。さらにこれらのリスクを統計的に計量し最適な資本賦課を実現することが求められています。

東芝ソリューションが提供するQualityGym®は、内部損失データの収集から先進的計測手法に対応した計量化までオペレーショナル・リスク管理の高度化を実現するソリューション群です。制度の要請に応えながら、事務品質や効率化の分析、リスク管理を基盤とした事務規定の管理など、幅広く実務的な事務管理を実現します。

About QualityGym® 02 3つのシステム連携で、オペレーショナル・リスク管理を実現します。

MetroCube®と事務品質アラーム®は、オペリスクのコントロール状況の把握から対策までのPDCA (plan-do-check-act) サイクルを基本に顕在・潜在それぞれのリスク管理を構築しています。そこで蓄積された内部損失データ、外部データ、リスクシナリオをSAS® OpRisk VaRに投入することにより、統計による計量化を実行してリスク評価と資本賦課を行います。

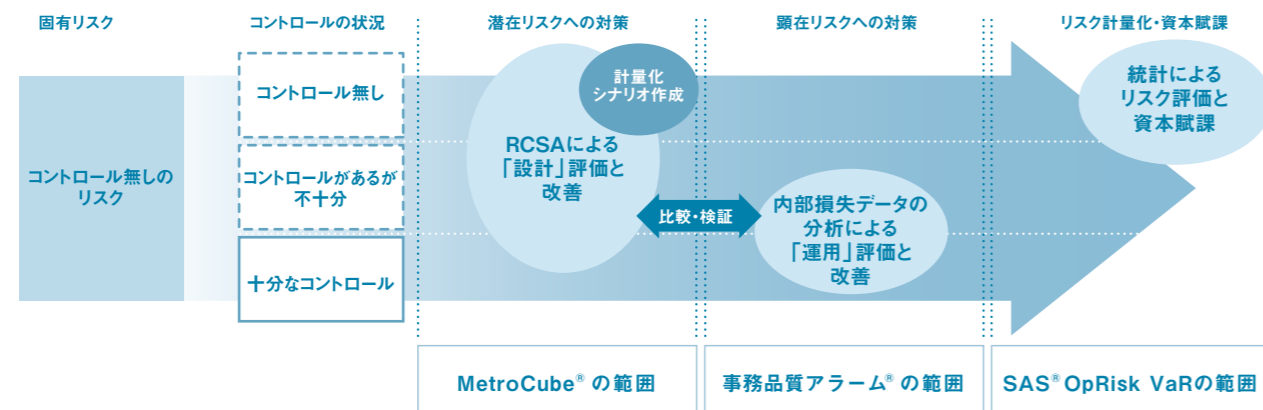
■オペリスク管理のフレームワークとシステム連携



About QualityGym® 01 QualityGym®には 顕在・潜在リスクの両面を捕捉するソリューションがあります。

QualityGym®では、リスク・コントロールの度合いや状況に応じたソリューションを用意しています。潜在リスクへの対策では、リスクとコントロールの自己評価を行ない、想定したシナリオをもとに改善へと導く「MetroCube®」。また、顕在リスク対策では、事務ミス等内部損失データを登録した上でリスクを分析し、改善へと導く「事務品質アラーム®」があります。

■製品の位置づけと目的整理



About QualityGym® 03 標準的な業務構造を採用しています。

QualityGym®では、銀行内の業務構造を標準化することで、さまざまな事務管理情報を一元的に管理することができます。「業務」「工程」「職務分掌」の組み合わせをマトリクス状に定義し、各種事務規程・潜在リスク・顕在リスク・事務量などを分析可能な状態にします。

業務、工程、職務分掌の組合せをマトリクス状に定義。セル単位に以下の情報を格納し分析可能な状態にする。

- ・各種規定・基準
- ・RCSA評価(潜在リスク)
- ・内部損失データ(顕在リスク)
- ・事務量(効率化情報)
- ・その他

業務	預金										内国為替	融資	外国為替	金融商品	日銀発行店	日銀受入代理店	地体業務	クレジット
	当座預金					普通預金	貯蓄預金	通知預金	別段預金	納税準備金								
科目(商品)	入金	出金	新規	解約	中途解約	継続	口座振替											
取引																		
工程分類	タスク																	
受付	受付																	
受付	本人確認																	
取引の入力	オペレーション																	
取引の入力	お申し込み																	
取引の入力	顧客操作																	
取引の入力	印鑑照合																	
取引の確認	照合確認																	
取引の確認	預金者確認																	
取引の承認	検印																	
取引の承認	審査																	
取引の承認	役員承認																	
取引の承認	稟議・協議																	
契約	契約																	
資金受渡	現金処理																	

規定管理・RCSA作成ソリューション

MetroCube®

銀行業務の構造に合わせ、
内部統制を
高度に実現します。

潜在リスクを予測し、解決のシナリオを描く。MetroCube®

MetroCube®は、内部統制を実現するために、銀行内の標準的な業務構造に基づき、プロセス・業務分掌の組み合わせをマトリクスで整理した事務規定・取扱要領管理の仕組みの上に、RCSA (Risk Control Self Assessment) によるリスク評価や、リスクの予測シナリオを作成するオールインワンの管理ツールです。

function:A

01

構造化された文書管理

MetroCube®では、高度な内部統制を行うために、業務フローと連動した規定、取扱要領、マニュアル、書式、記入例などを一体で表示します。

あらかじめ定めた業務構造をもとに事務の実行単位であるタスクを定めます

タスクに関連する文書のリンクを張り付けます

本部事務、集中部署など営業店事務以外の規定も管理できます

業務構造をツリーで管理します

タスクごとに取り決める項目をタブで切り替えます

規定と業務フローチャートを一体で管理します

タスク単位に取扱要領を記述します

- 書式集
- 法令集
- 関連システム一覧
- FAQ
- 通達
- その他関連リンク

function:A

02

フローチャートを容易に作成

業務構造のツリー、事務フローチャートそれぞれを、WEB画面で簡単に作成することができます。



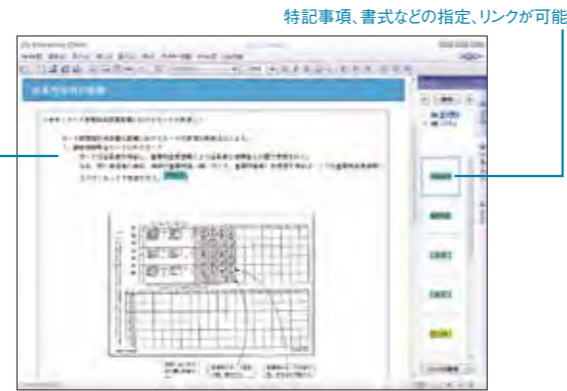
function:A

03

ワープロ感覚で編集可能

規定文書の作成・編集では、Microsoft Word等の文書をコピー&ペースト、アップロードで簡単に取り込むことができます。タスク内の本文は構造に制限はなく、ワープロで文書を作成する感覚でデザイン優先の編集が可能です。

複雑なXMLの編集もワープロ的な操作性を確保



function:B

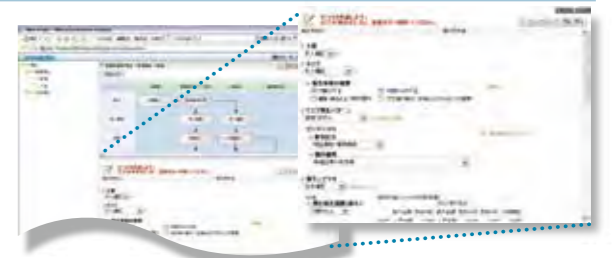
02

ボトムアップによるRCSAの作成

業務フローを参照してリスクとコントロールを洗い出し、評価します。

■システム化のメリット

- ①業務フローや規定を見ながらリスク・コントロールの洗い出しが可能
- ②リスク洗い出しのガイドや当該タスクの事故金額を見ながら作成可能
- ③タスクに一度設定したコントロールは継続的に利用可能
- ④評価結果の自動計算による客観的な評価が可能



function:B

03

トップダウンによるRCSAの作成

評価対象を選択し、あらかじめ定義されたリスクとコントロールを独立して評価します。

■システム化のメリット

- ①評価対象の重要度に応じた適切なリスクとコントロールのリストを表示可能
- ②リスクとコントロールを独立して評価することで簡易な作成が可能
- ③評価結果の自動計算による客観的な評価が可能

評価対象を選択する

重要度に応じたリスクと評価項目が表示される

リスクとコントロールを独立して評価する

コントロールはリスト形式でチェックし評価は自動計算される

function:B

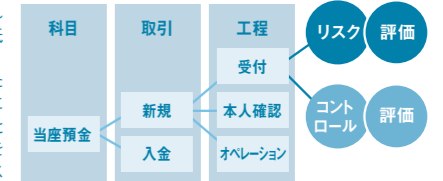
01

RCSAとは

リスク管理自己評価=RCSA (Risk Control Self Assessment)とは、オペリスクの区分ごとに損失発生の可能性がある想定事例=リスクシナリオを洗い出し、発生を制御しているコントロール要因を評価することです。

■ボトムアップ

未発見で体系化されていないリスクを白紙の状態から洗い出し、このリスクに対応したコントロールも同時に定義しながら、リスクとコントロールの評価を行う仕組み(事務リスクなど)

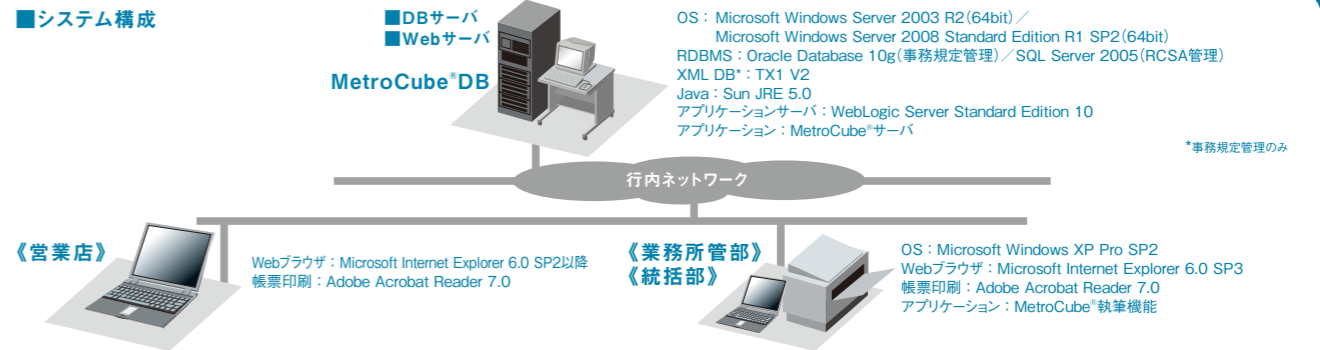


■トップダウン

特定分野において、予め想定可能な代表的なリスクとこれに対応するコントロールを洗い出し、評価対象毎のリスクとコントロールを評価する仕組み(システムリスクなど)



■システム構成



リスクベース事務品質管理システム
事務品質アラーム®

銀行事務の品質管理。
登録、分析、改善の
PDCAを実現します。

東芝ソリューションの事務品質アラーム®は、事故やミス、苦情等をデータとして蓄積、重要リスク管理指標 (Key Risk Indicator=KRI) を分析し、改善計画の策定やモニタリングを行うことで、顕在リスクの改善PDCAを実現する管理システムです。銀行事業内で発生した事務ミスを登録する「インシデント登録機能」、事故と苦情を一元管理する「苦情管理機能」、登録された事務ミスを分析する「インシデント分析機能」が標準で装備され、オプションとして、効率的な改善計画の作成と管理を行う「改善計画策定機能」から成り立っています。

function
01

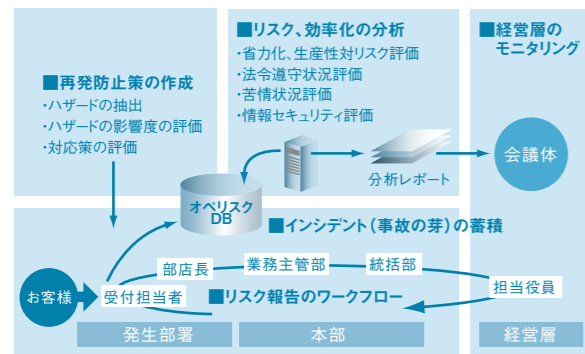
インシデント登録

インシデント登録は、主にインシデントが発生する部・店単位で使用します。登録項目は、内部損失データをベースに、各統括部署で必要なリスク・品質の分析軸を追加して登録します。また、報告はワークフローにより、重要度に応じて経営者層まで通知することも可能です。

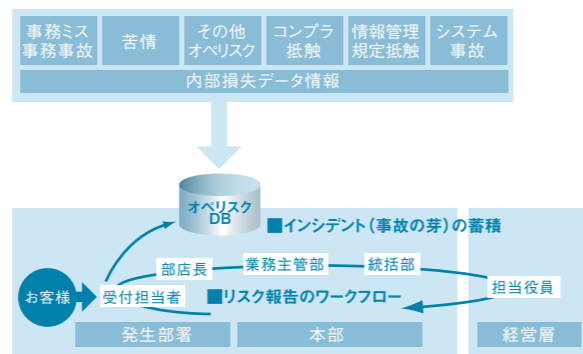
インシデント登録画面



■内部損失データ収集、分析、モニタリングの仕組み(1)



■内部損失データ収集、分析、モニタリングの仕組み(2)

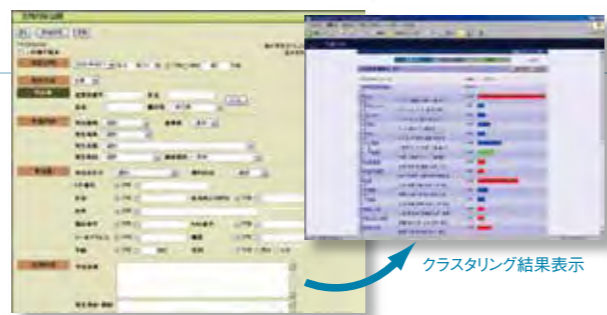


function
02

苦情管理

事務品質アラーム®では、発生する事故と苦情を一元管理することができます。最終的な結果報告だけでなく、途中の履歴も記録できるので経過を正確に把握することができます。またワークフローにより、重要度に応じて経営者層まで通知することも可能です。

- 事故と苦情を一元管理
- ワークフローを標準採用、重要度に応じ経営層まで通知
- 最終結果だけでなく、途中経過の履歴を記録
- オプションで自由記述欄のクラスタリング分析、テキストマイニングが可能

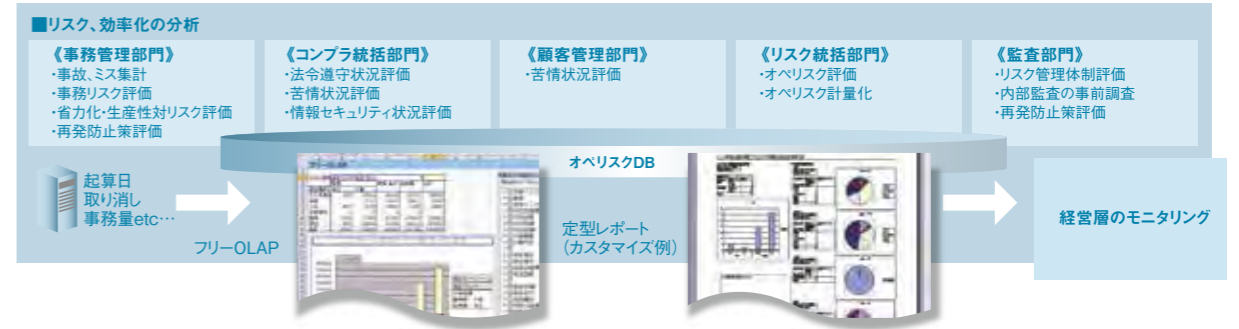


function
03

インシデント分析

インシデント分析は、主に業務主管部門や統括部門で使用します。各統括部署のニーズに応じたフリーOLAP (online analytical processing) を標準装備していますので、使い慣れたMicrosoft Excelの簡単な操作でリスク、効率化の分析が可能です。また、オプションとして定型分析レポートの作成、自由記述欄のテキストマイニングが可能です。

■内部損失データ収集、分析、モニタリングの仕組み(3)

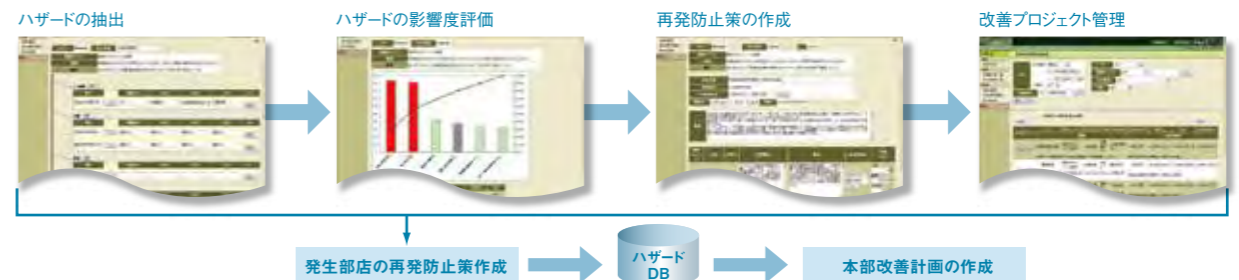


function
04

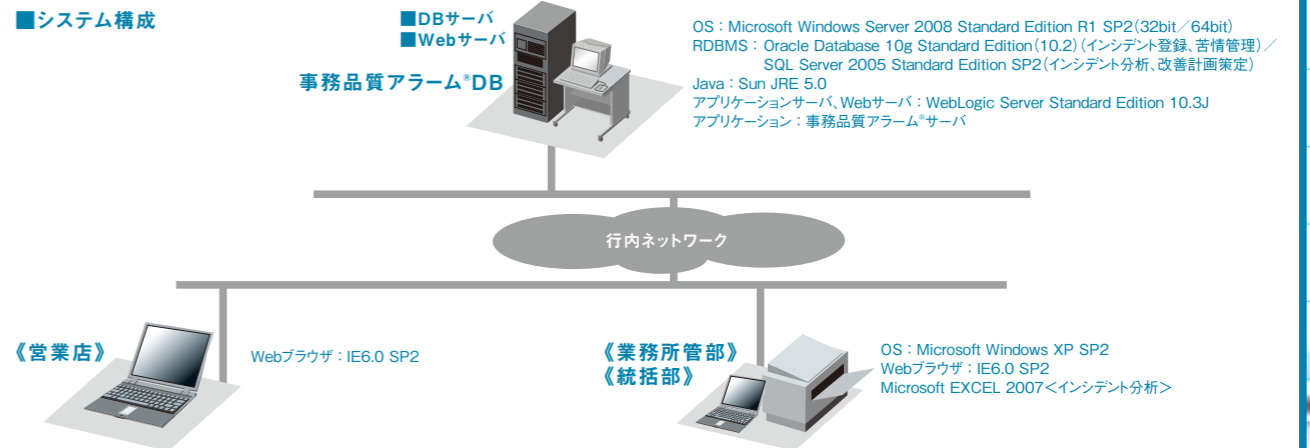
改善計画策定

事務品質アラーム®では、独自の品質管理手法とナレッジマネジメントにより、事務ミスの再発防止策を策定します。防止策の作成過程から本部が行う抜本的な改善策の作成を支援し、防止策の進捗を管理することができます。

■再発防止策の作成のための仕組み



■システム構成

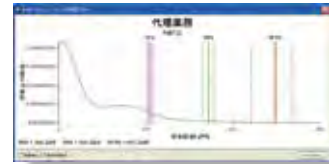
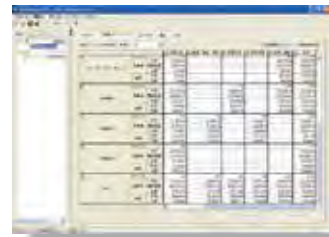


オペレーショナル・リスクの計測に、 簡易な計量手法で対応します。 SAS® OpRisk VaR

SAS® OpRisk VaRは、銀行事務の改善をバックアップする使いやすさを追求したリスク計量システムです。

損失データを作業プロセスにより様々な視点で分析し、データの調整やドリルダウン、トレンド把握、グラフ化などを可能にします。

QualityGym®シリーズとの連携で、オペレーショナル・リスクの所要自己資本を計算するためのVaR (Value at Risk)を算出します。



MetroCube® 機能一覧

利用者機能	規定閲覧	行内の業務構造に基づき、事務規定、取扱要領、操作手順書、書式集などの一元的閲覧を可能とする機能
	RCSA登録・閲覧	RCSAの作成および閲覧を行う機能
利用者・管理者共有の機能	案件管理	規定の改定、RCSAの作成に関する台帳を作成する機能。改訂の承認コントロールおよび進捗管理を実現する機能
	通達連携	別途出状した通達を登録し、規定、取扱要領と連携して表示する機能
管理者機能	改訂履歴管理	改訂版を管理する機能
	関連リンク機能	規定本文と関連する情報のリンク機能
	事務品質アラーム連携	事務品質アラーム® (QualityGym®シリーズ)と連携する機能
	アクセス制御	標準でID、パスワード認証を行う機能
	システム管理	システム稼働のための必要情報管理機能
	業務構造管理	銀行標準となる業務構造を作成する機能
	文書部品管理	管理する文書の共通部品を管理する機能
	業務フロー作成	業務フローの作成機能
	タスクマトリクスの詳細情報	業務フロー上のタスクの情報定義機能

事務規定エディタ	エディタ機能	XML (XHTML) 文書をワープロ的な操作で編集する機能
----------	--------	--------------------------------

事務品質アラーム® 機能一覧

インシデント登録	顕在化した事象をシステムに登録・蓄積する機能
インシデント損失情報登録	顕在化した事象に付随する損失情報を登録し、損失事象と損失情報の一元管理を可能とする機能
インシデント報告	予め設定したワークフローに従い、登録したインシデントを報告する機能
インシデント検索	登録したインシデントの検索を行う機能
インシデント閲覧	登録したインシデントを閲覧する機能
インシデント移管	担当者の異動や組織変更の際に、登録中・報告中インシデントの移管を行う機能
データ抽出	インシデントを登録したDBから、条件に従いデータの抽出を行う機能
システム管理	ユーザマスタ等、マスタデータの管理を行う機能
苦情管理*	インシデントと苦情の一括管理を行う機能

インシデント登録	システム障害インシデント登録*	システム障害インシデントの登録を行う機能
	その他オペリスクインシデント登録*	その他のオペリスクに該当するインシデントを登録する機能
インシデント分析	データ収集	インシデント登録システム、ホストデータ等から分析に必要なデータを収集する機能
	インシデント定量評価	蓄積されたインシデント情報を定量的に評価する機能
	分析結果帳票出力*	分析結果を帳票フォーマットに出力する機能
	フリーOLAP分析	Microsoft ExcelのOLAP機能により、非定型の分析を行う機能
	システム管理	ユーザマスタ等、マスタデータの管理を行う機能
	苦情クラスタリング分析*	苦情内容のクラスタリング分析を行う機能
改善計画	苦情テキストマイニング*	苦情内容のテキストマイニングを行う機能
	改善計画策定	改善計画の作成・編集を行う機能
	改善計画定着確認	活動中の計画について定着状況を確認する機能
	有効事例管理	活動が終了した改善計画から有効事例選定を行い、閲覧可能とする機能
システム管理	ユーザマスタ等、マスタデータの管理を行う機能	

※オプション

TOSHIBA

東芝デジタルソリューションズ株式会社

金融・情報ソリューション営業部

〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町2番地34

URL : <http://www.toshiba.co.jp/cl/industry/q-gym/index.htm>

お問い合わせの際にご提供いただくお客様の個人情報は、お問い合わせへのご回答および内容の確認のみに利用させていただきます。
当社個人情報保護方針 : http://www.toshiba-sol.co.jp/privacy/index_j.htm



11820136

- QualityGym、事務品質アラームは、東芝デジタルソリューションズ株式会社の日本またはその他の国における登録商標または商標です。
- Microsoft、Windows Server、Windowsは米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。
- Oracleは、Oracle Corporationの登録商標です。
- SAS、その他のSAS Institute Inc. の製品名・サービス名は、米国およびその他の国における米国 SAS Institute Inc. の登録商標または商標です。®は、米国の連邦登録を受けていることを意味します。記載されているSASプロダクトやソリューションの導入に際しては、導入するプロダクトや使用する機能によって、他のSASプロダクトのライセンスが必要となる場合があります。 Copyright©2008, SAS Institute Inc. All rights reserved.