

現金統合管理システム

Advanced Cash Management Concept

中村 宏
H. Nakamura

池田 憲人
N. Ikeda

昨今、金融機関では経営環境の大きな変化に対応するため、生き残りのための施策、つまり“営業力の強化”が強く求められている。

金融機関の“営業力強化”的には、営業店の後方事務の効率化および顧客サービスの向上が大きなポイントとなる。ここで当社は、後方事務の効率化を実現するために、現物処理の効率化にポイントを置き、現物に関する情報・処理を一元管理する現金統合管理システムの構築を目指している。

Financial institutions are required to enhance sales in order to survive in the current business environment, where they are facing fierce competition with the advent of financial deregulation. In enhancing sales, it is important to improve the efficiency of branch back-office operations and attract individual customers.

Toshiba's advanced cash management concept unifies the management of all branches' cash information, thus improving the efficiency of branch back-office operations.

1 まえがき

金融機関では、自由化や国際化の進展、規制緩和などで“競争激化の時代”を迎えており、生き残るために金融機関としての魅力度のアップ、つまり“営業力強化”が求められている。

当社は、その“営業力強化”的な重要な役割を担う営業店について、合理化を推進する有効な一つの手段として、現金統合管理システムの構築を目指している。

ここでは、本来の営業店の役割を考えたときの潜在ニーズと当社の現金統合管理システムの目的を中心に、具体的な現金統合管理システムの構成、実現方法について述べる。

2 営業店の役割と現金統合管理システム

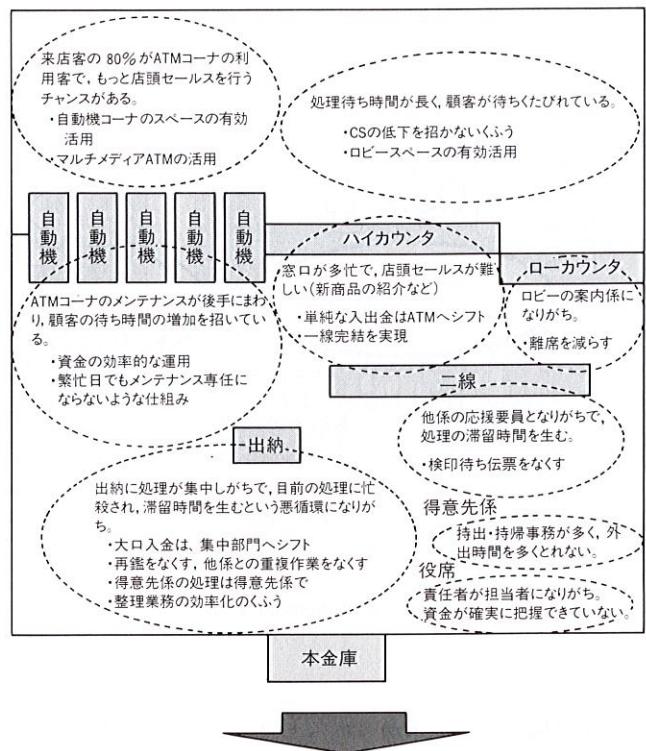
金融機関の営業店は、顧客と接する最前線であり、営業力強化を実現する大きなカギを握っている。

例えば、最近では自動機コーナに多機能、高性能でマルチメディア対応のATM(自動取引装置)を配置し、また取扱時間帯の延長や無人店舗の設置により顧客の利便性を図っている金融機関が増えてきている。

各金融機関とも、このようにさまざまな手段で営業力強化を図っているが、ここで改めて、本来の役割(あるべき姿)を考えながら、今、営業店に求められるもの(課題・問題点)を見直してみると以下のことがわかる(図1)。

- (1) 処理待ち時間が長く、顧客は待ちくたびれている(待ち時間を活用できていない、CS(顧客満足度)の低下)

[現状]



[事務処理の場からセールスの場へ]

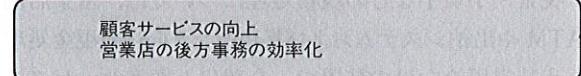


図1. 今、営業店に求められるもの 現状分析から営業力強化のポイントを探求する。

Current requirements of branch offices

招く)。

- (2) 窓口が多忙をきわめ、店頭セールスが難しい。
- (3) 出納係に処理が集中しがちで、目前の処理に忙殺され、滞留時間を生むという悪循環になりがち。
- (4) ATM コーナーのメンテナンスが後手にまわりがちで、顧客の待ち時間の増加などを招いている。

このように、店全体としてセールスチャンスを見逃しており、また、連休明けなどのピーク日には相当量の残業にならざるを得ない状況であり、改善すべき点が少なくない。

これら問題点の方策を整理すると、営業店は以下の役割をますます求められる。

営業力強化のためには、

“事務処理の場からセールスの場へ”

つまり、後方事務の極小化→顧客サービスの向上が求められることとなる。

具体的に、後方事務の極小化を実現するためには、以下の二つの思想を推進していくことである。

- (1) 現金処理業務、現金管理業務の自動化・極小化
- (2) 紙ベースの情報のデジタル化へのシフト

そこで、当社は営業力強化つまり、後方事務の極小化を実現するための手段として、現金統合管理システムの構築を目指している(図2)。

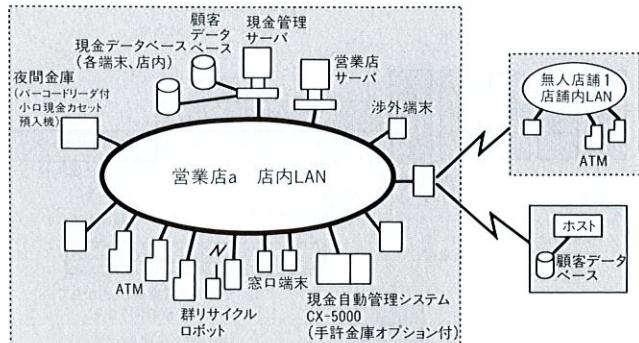


図2. 現金統合管理システムのシステム構成イメージ 後方事務の極小化を実現するための手段として、情報系の一元管理による現金統合管理システムの構築を目指している。

Conceptual outline of cash management system

金融機関では、従来からホストコンピュータを核としたオンラインシステムで情報の一元管理を実現している。一方、現金・小切手などの現物処理については、営業店向けのATMや出納システムおよび集中センタ向けの現金処理機という特定用途向けの装置で、合理化と顧客サービスの向上を図ってきたが、現物の情報については、一元的な管理やシステム化は実現できてなく、人手に頼っている部分も多く残されている。

現金統合管理システムは、現物処理の効率化にポイントを置き、現物に関する情報・処理を一元管理、システム化して(つまり上述の二つの思想を推進して)、営業店の後方事務の極小化の実現を図ろうというものである。

3 現金統合管理システムの構成

現金統合管理システムは、そのシステムの範囲・目的により、以下の三つのサブシステムに分かれている(図3)。

- (1) ATM 運用管理装置
- (2) ATM 群リサイクルシステム
- (3) 出納システムと ATM コーナーとの統合

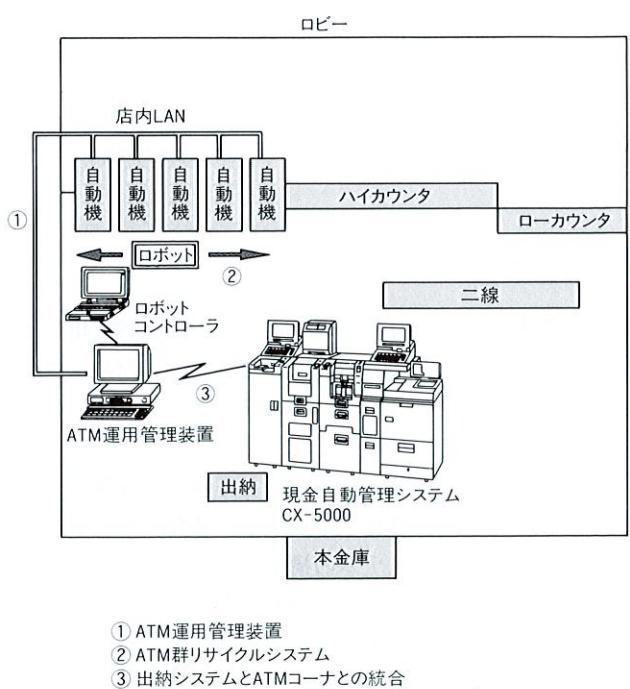


図3. 現金統合管理システムの構成 現金統合管理システムは、三つのサブシステムに分かれている。

Configuration of Toshiba cash management system

3.1 ATM 運用管理装置

今や、ATMは来店客の80%近くに利用されており、銀行にとっても顧客獲得のためになくてはならない存在である。ATM運用管理装置は、その銀行の顔ともいえるATMのカードコーナ全体の現金在庫を一元管理するものであり、AIによる資金予測機能によるATMコーナ全体の運用資金の圧縮やATMの各種状態表示による銀行員のATMの管理負担の軽減を図ることを目的としたものである。よって、ATM運用資金の効率化により現金切れなどによるATM停止時間が極小化され、顧客サービスの向上となる(図4)。

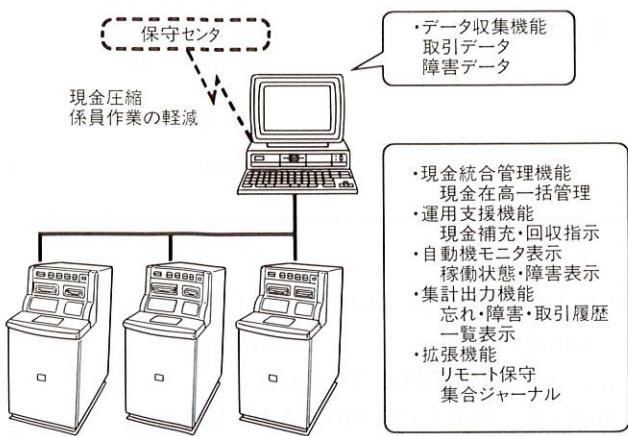


図4. ATM 運用管理装置 各 ATM の各種情報を一元管理する。
ATM management system

3.2 ATM 群リサイクルシステム

ATM 群リサイクルシステムは、ATM 運用管理装置の制御により、自走式の紙幣搬送ロボットが ATM 間で資金量の多い ATM から少ない ATM へ自動的に紙幣を融通しあうシ

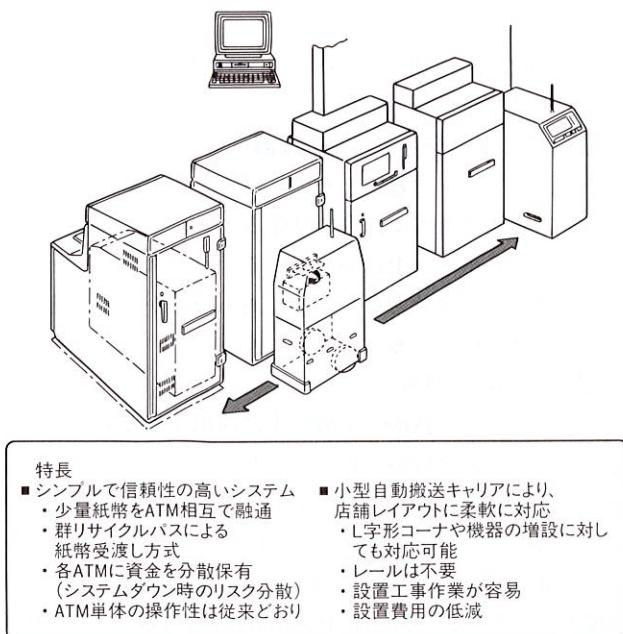


図5. ATM 群リサイクルシステム 各 ATM が保有する資金をロボットによって融通し合うシステムで、ATM 運用管理装置により制御される。

ATM cash amount management system

ステムである。紙幣搬送ロボットは通常は充電装置で充電を行っているが、無線での指示により、処理を行う。このように適正な運用資金を ATM 間で自動的に融通しあうことにより、現金切れによる ATM 休止時間の“0化”を推進し、また、銀行員を日中の現金補充作業から解放するものである(図5)。

3.3 出納システムと ATM コーナとの統合

出納システムと ATM 運用管理装置を統合することによる店内管理システムは、営業店内の在高管理を ATM コーナの在高を含めて、一元的な管理を実現するシステムである。このシステムは、出納システムや ATM を営業店 LAN によるクライアント/サーバシステムで構築することで、管理端末により各装置の在高情報などの一元管理を実現する。

営業店内の一元管理を実現することにより、営業店の全体での運用資金の圧縮効果や機器の運用管理の負担軽減だけでなく、営業店内事務の見直しやシステム化によるさらなる効率化が期待できる。

4 あとがき

現金統合管理システムは、対象を営業店単位から集中センター部門などの金融機関全体に広げることが可能であり、大きな効果も期待できる。また、金融業界にかぎらず、現金を扱う業界に広げていくことも可能であり、今後はさらに効率化を実現させるシステム開発を目指し、社会に貢献していく所存である。

文 献

- (1) 渡辺 啓, 他: 現金自動管理システム CX-5000 シリーズ, 東芝レビュー, 50, 10, pp.783-786 (1995)

中村 宏 Hiroshi Nakamura

機器事業部機器システム技術第三部。
金融自動化機器の企画・システム設計に従事。
Social Automation Systems Div.



池田 憲人 Norito Ikeda

機器事業部機器システム技術第三部。
金融自動化機器の企画・システム設計に従事。
Social Automation Systems Div.

