

金融機関向け次世代統合チャネルソリューション「FREIA21+」を販売開始

」J2EE基盤の採用により、金融機関のチャネル統合システムを実現

日立製作所 情報・通信グループ(グループ長&CEO:古川一夫、以下、日立)は、このたび、営業店システム「FREIA21」に金融機関における営業店セールス機能を大幅に強化した次世代統合チャネルソリューション「FREIA21+(フレイア21プラス)」を、2004年3月1日から販売開始します。

「FREIA21+」は、システム基盤として J2EE(*)を採用し、インターネットバンキング等のダイレクトチャネルと営業店窓口端末等のリアルチャネルを連携し、顧客情報の有効な活用を支援するものです。これまで金融機関が進めていたイメージ処理を中心とした事務効率化によるコスト削減に加え、業務プログラムのコンポーネント化および業務フローの定義を容易にした開発基盤により、複数の顧客サービスを連携させ、顧客サービス強化を図るチャネル統合システムを短期間・低コストで実現します。

*:Java 2 Platform, Enterprise Edition:エンタープライズ向けの Java 開発実行環境

これまでの銀行を中心とした金融機関では、事務のローコスト化や厳正化、顧客接点の拡大をねらいとしたインターネットバンキング等のダイレクトチャネルの整備による顧客サービスチャネルの拡大を図ってきました。しかし、昨今では、コスト低減や顧客サービスチャネルの拡大に加え、時間、場所、目的等、顧客の状況毎に最適なチャネルへの誘導を行うことや、CRMを活用してタイムリーに資金運用情報や新商品情報を提供することを目的としたカスタマーエクスペリエンス(CE)の向上が、顧客サービスチャネルの大きな目標となってきています。

現在提供中の営業店システム「FREIA21」は、イメージ処理技術を活用し、伝票イメージデータをシステム間で連携させることにより事務の効率化・省力化および取引の厳正化を実現しており、都銀、地銀をはじめとした多数の金融機関で採用されています。

「FREIA21+」は、今回新たに、J2EE基盤上でのチャネル統合を実現するソフトウェア、セルフサービス指向オペレーションを促進するハードウェアや、営業店改革・チャネル統合の検討を支援するチャネルプランニングコンサルティング等、チャネルシステムの計画から開発、運用までのソリューションを提供し、顧客サービスの高度化を実現する新たな金融機関営業チャネルの構築、運営を支援します。

次世代統合チャネルソリューション「FREIA21+」の主な特長は以下の通りです。

1. セルフサービス指向オペレーションによる更なるローコスト化・顧客利便性向上を実現

「FREIA21+」では更なるローコスト化や顧客利便性の向上を追求するために、ICカードインターフェースやイメージ読取も可能なマルチカードリーダーを搭載した新型ロビー相談端末を活用し、顧客サービスの高度化を図ります。例えば、新型ロビー相談端末で免許証などを利用し、口座開設に必要な住所や氏名などの情報を読み取り、データ化することで、営業店行員はこれらの情報の入力が必要となり、事務負担が軽減します。

取引のセルフサービス化の実現により、営業店事務の省力化を図るとともに、顧客の利便性を更に向上することを可能としました。

2. 顧客情報連携による営業店セールス機能の強化

「FREIA21+」では営業店セールス強化の施策として、インターネットからの各種相談予約等の複数営業チャネル間での顧客情報を連携したサービス実行環境の提供や、双方向情報ディスプレイを活用した商品情報発信機能の強化、CRMを活用した顧客誘導・営業店セールスの強化を実現するためのチャネル間および周辺システムの連携機能をサポートしました。例えば、顧客は自宅でインターネットから外貨預

金や住宅ローンなど関心のある金融商品についての相談予約をし、営業店では、事前に入力された顧客情報をもとに顧客ニーズやこれまでの取引状況に応じた金融商品を提案するということが可能となります。

ダイレクトチャネル/リアルチャネルを問わず、CRMを活用して顧客に対してタイムリーにかつ適正なセールス情報提供を行うことで営業店セールス強化を実現します。

また、このような顧客サービスの向上を実現する店舗リニューアルへの対応として、営業店リニューアルのコンセプト設計から展開計画・設備・施工に関わるコンサルティングを行う「店舗設計コンサルティング」や営業店の現状分析を行い、業務改革コンセプトの立案に関わる「業務改革コンサルティング」により、これらの業務ニーズに応える新チャネル像のプランニングの支援も行います。

3. 最新のオープンスタンダード技術 J2EE / EJB の採用によるベンダーフリー環境を実現

「FREIA21+」のシステム基盤は、J2EE / EJB 等最新のオープンスタンダード技術を前提に、業務プログラムのコンポーネントや業務フローの定義を容易にしたソフトウェア開発基盤であるフロー定義開発基盤「Justware / CFC」を提供することにより、チャネル間のコンポーネントの共通化や開発資産の再利用が可能となるため、短期間に低コストでのシステム開発の実現が可能です。

また、これまで窓口端末単位に接続されていた通帳・伝票プリンタや現金入出金機等の周辺装置をサーバーで制御することで、完全Thinkクライアントでの窓口端末機能の実現を可能としており、装置のPC化や周辺装置の共有化により、営業店システム投資の適正化を図ります。

新製品の概要と提供時期

名称	概要	価格	提供時期
FREIA21+ 業務コンポーネント	金融機関チャネルサービス業務コンポーネント ・勘定系トランザクション制御機能 ・チャネルシステム共通機能	個別見積り	2005年1月
FREIA21+ フロー定義開発基盤 「Justware/CFC」	業務コンポーネントのフローコントロールによる 取引制御機能 ・取引フロー制御機能 ・金融デバイス制御機能 等		

他社商品名称に関する表示

- ・J2EE 及び全ての Java 関連の商標及びロゴは、米国およびその他の国における Sun Microsystems, Inc. の商標または登録商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

取扱事業部・照会先

株式会社 日立製作所 情報・通信グループ 金融ソリューション事業部
 ビジネスソリューション本部 FREIAソリューションセンタ【担当：山田、長谷川、筒井】
 〒212 - 8572 神奈川県川崎市幸区鹿島田 890 日立システムプラザ新川崎
 電話：044 - 549 - 1652(ダイヤルイン)

以上

このニュースリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。
発表日以降に変更される場合もありますので、あらかじめご了承ください。
