

導入事例 Case Study

外勤支援システムをスマートフォン対応仕様に刷新 セキュリティ強化と利便性向上を実現



銀行業務のほか、顧客資産の運用から管理まで一貫したトータルソリューションを提供する住友信託銀行株式会社(以下、住友信託銀行)。同行では、リテール営業担当者の外勤活動における顧客情報管理の厳正化ならびに営業力強化を目的として、外勤支援システムを運用しています。しかし、PDAを利用した従来のシステムでは、利便性の面で課題がありました。そこで、ソフトバンクテレコムをパートナーに迎え、スマートフォンを活用したシステムに刷新。安全性を確保しつつ、現場のニーズを反映した利便性・拡張性の高い環境を構築しました。



課題と効果



住友信託銀行株式会社
リテール企画推進部
業務推進企画チーム
主任調査役
星野 貢一 氏

課題 リテール営業をサポートする外勤支援システムで扱うのは、機密性の高い個人情報。きわめて強固なセキュリティが求められます。

効果 新外勤支援システム(i-Boats)では、端末・ネットワーク側の多段認証で情報の不正利用を防止。また、盗難・紛失時対策や、不正端末の監視についても複数の対策を実施しています。

課題 PDAを利用した従来の外勤支援システムは、顧客情報を入手するために自席のパソコンを使い、LAN経由でダウンロードしなければならないなど、運用面で制約がありました。

効果 スマートフォンを利用した外勤支援システムに刷新。ソフトバンクテレコムのネットワークサービスによりセキュアな通信環境が実現し、顧客情報入手の手間を大幅に効率化できました。

課題 従来のPDAは通信機能を完全になくしていたため、顧客情報確認以外の用途には利用することができませんでした。

効果 ソフトバンクテレコムの提案により、安全性を確保しつつ、利便性を向上する仕組みを構築。例えば、閲覧できるサイトを制限したうえで、インターネットでの情報収集や地図アプリの利用など、営業担当者が多様な用途に利用できるようになりました。



住友信託銀行株式会社
システム推進部 兼
リテール企画推進部
調査役
渡辺 秀章 氏

導入の背景▶ リテール営業を支える外勤支援システムの見直しに着手

顧客の大切な資産を運用し管理する住友信託銀行。

幅広い金融商品やさまざまなサービスを個人顧客向けに提案するのが、リテール営業です。「リテール営業の担当者は、毎日、複数のお客様を訪問し、商品の説明やコンサルティングを行っています。その業務をサポートするのが外勤支援システムです。情報漏えいリスクの高い“紙”ではなく、PDAによって外出先でもお客様の契約内容などが確認できるようにしていました」と同行の星野 貢一氏は語ります。

とはいえ、PDAで情報を確認するためには、責任者に必要な顧客情

報を申請し、承認を受けたうえで自席のパソコンから社内LAN経由でダウンロードする必要がありました。「セキュリティの観点から、PDAの通信機能を完全になくしていたからです。しかし、このシステム構成では制約があり、リアルタイムな情報収集ができず機動的な営業ができないと感じていました」と同行の渡辺 秀章氏は述べます。

また、使用していたPDAの端末生産終了もあり、同行では、外勤支援システムの見直しを迫られていました。

選択のポイント ●●●●▶ 端末からネットワーク、サポートまでの一括提供を評価

新外勤支援システム(i-Boats)の構築に当たり、同行は複数のベンダーに提案を依頼。最終的にソフトバンクテレコムの提案を採用しました。セキュリティの観点から、端末機能を制限し、「ホワイトクラウド セキュアリモートアクセス」「ULTINA IP-VPN」でセキュアなリモートアクセス環境を実現。そのうえで、「ビジネス・コンシェル デバイスマネジメント」による端末の監視や一元管理を実現するとい

うものでした。

「ソフトバンクテレコムの各種セキュリティサービスを組みあわせることで、よりセキュアで利便性の高いプラットフォームを構築できると感じました。そもそも、iPhone端末からネットワークサービス、サポートまでを一括提供できることが大きなポイントとなりました」と渡辺氏は評価します。

導入の概要と効果 ●●▶ 多段認証を核とするセキュアな環境が利便性の向上にもつながる

現在、同行は「iPhone」を750台導入し、新外勤支援システム(i-Boats)の運用を開始しています。

利便性の面でも、さまざまなメリットがありました。セキュアな通信環境が実現したことで、全営業店で顧客情報のダウンロード用LANの設定は不要になり、地図アプリなどのサービスも利用できるようになりました。また、閲覧できるサイトを制限したうえで、インターネット機能を実装。「営業担当者が投信基準価額やリアルタイムのマーケット情報、キャンペーン紹介時の情報確認に利

用しています。『iPhone』の画面の見やすさ、操作性は担当者にも好評です」と星野氏はいいます。

「導入時は、ソフトバンクテレコムが端末のキッティングまでを行ってくれ、素早く展開できました。単に当社の要求をかなえるだけでなく、さまざまな提案、試行錯誤を繰り返すことで、安全性と利便性を両立した環境を構築してくれました」と渡辺氏は評価します。

導入したサービス

ソフトバンクテレコムは、多様なデバイスに対応したネットワークから業務用端末の運用管理まで一元的に提供します。閉域網サービス「ULTINA IP-VPN」「Etherコネク」および「ホワイトクラウドセキュアリモートアクセス」を組みあわせ、パソコンや「iPhone」「iPad」から、セキュアなリモートアクセスを実現。さらに「ビジネス・コンシェル デバイスマネジメント」を利用することで、端末の遠隔監視が可能。盗難・紛失時の各種対策サービスも提供します。



今後の展開 ●●●●▶ 今後の機能拡張に向けた基盤整備を実現

同行では、構築した新外勤支援システム(i-Boats)にさらに改善を重ね、安全性を確保しつつ、より利便性を向上させていく考えです。「端末の通信機能が使えるようになったことで可能性が広がりました。例えば、お客様の取引状況をリアルタイムに確認することもで

きると考えています」と星野氏は今後の展望を語ります。

今後も住友信託銀行では、先進的なシステムを活かしたきめ細かなコンサルティングや魅力的な商品の提案を通じて、顧客の豊かな暮らしに貢献していく構えです。

住友信託銀行株式会社

本社：大阪府大阪市中央区北浜4-5-33
設立：1925年
資本金：3420億円
総資金量：33兆7995億円
総資産：20兆1027億円
貸出金：12兆4869億円(元本補てん契約のある信託勘定含む)
従業員数：6085人

事業概要：「ベストソリューション・ベストパフォーマンス・ベストバランス」の3つのベストを実践し、個人・法人双方の顧客にとって最適な投資機会を提供する「資産運用型金融ソリューションモデル」の確立を目指す。個人顧客の資産運用・管理を行う「リテール事業」、経営課題の解決をトータルにサポートする「ホールセール事業」、不動産の仲介や証券化を支援する「不動産事業」などを展開する。

URL：<http://www.sumitomotrust.co.jp/>



※サービス名称は一般的に各社の商標または登録商標です。
※iPhoneはApple Inc. の商標です。

※パンフレット記載内容は、2012年3月現在のものです。