このまちで、あなたと
佐賀銀行

株式会社佐賀銀行様

『BankVision®』を採用した次世代国内勘定系システムを北部九州3行で共同開発し、さらなるお客様満足を追求。

Case Study2

佐賀県と福岡県を中心に、地域に根ざした金融サービスを提供している佐賀銀行様は、国内勘定系システムの全面更改に向けて、十八銀行様、筑邦銀行様との北部九州3行によるシステム共同開発プロジェクトを推進。2010年5月、日本ユニシスの次世代バンキングシステム『BankVision®』を採用した新システムを稼働させました。新システムは、高い処理能力と優れた耐障害性を発揮して安定稼働を続けています。

同行では、新システムの豊富な機能や柔軟な拡張性を活かして、今後、新商品・新サービスの投入などに積極的に取り組んでいく予定です。

地域から愛され、選ばれる銀行をめざし お客様満足度向上活動を推進中

佐賀県内および福岡県中西部に店舗ネットワークを展開する佐賀銀行様は、地域に密着した"面倒見のよい銀行"として、長年「佐銀(さぎん)さん」の愛称で人々に親しまれてきました。

こうした地域に身近な金融機関としての特長を一層発揮していくために、同行では2010年4月にスタートした第13次中期経営計画で、『泥くさくても誠実に ～「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と「さん付け」で呼んでいただける銀行をめざして～』というテーマを掲げ、「CS(お客さま満足度)の飛躍的向上」「収益力の強化」「お客さま、株主の方々の安心感の向上」に注力しています。

とくにCS向上については、営業店や本部などの部門ごとにワーキンググループを組織して具体的なCS課題や施策を検討する全行員参加の「ハートフルプラス+運動」を展開中です。

将来性、拡張性を重視し オープン系システムを採用

これらの施策を実現していくうえでも避けられない課題の1つとして、佐賀銀行様では早くから国内勘定系システムの全面更改の検討を進めてきました。

「銀行がCS向上を実現していくためには、行員一人ひとりのサービススキルを高めていくのはもちろん、お客様のニーズに的確に対応して、新商品の迅速な投入やATMの営業時間延長といったサービス強化を推進する必要があります。ところが、当行の旧システムは1976年に導入したものであり、その後、数多くの改修を加えて内部構造の複雑化が進んだことから、機能拡充やメンテナンスが容易でなくなっていました。しかもメインフレームベースのためメンテナンス要員も確保しづらくなっていたのです。このほかにも、運用の手間や障害発生時の対応を考えると24時間のサービス提供に対応できないなど、さまざまな課題を抱えていました」

こう振り返るのは、このプロジェクトでシステム移行を担ったシステム部 部長の井上 博氏です。

同行でさまざまな更改プランを検討していたところ、2000年頃から浮かびあがってきたのが、同行と十八銀行、筑邦銀行の北部九州3行による国内勘定系システムの共同開発計画でした。

「共同開発によってシステム導入コストを抑えながら、最新のパフォーマンスを備えた情報システム基盤を構築しようというのが狙いです。アーキテクチャについては、拡張性や将来性を考慮し、オープン系システムならば、もし採用したハードウェアが生産終了になっても、別の製品に置き換えられるので、安心して使い続けられると考えていました」(井上氏)

3行の共同化プロジェクトチームは、複数のベンダのシステム企画を綿密に検討した結果、2005年5月、日本ユニシス

株式会社佐賀銀行様

創立	1882年3月
資本金	160億6,200万円
本店所在地	佐賀県佐賀市唐人2-7-20
従業員数	1,470名 (2010年3月31日現在)
業務内容	銀行業

井上 博氏
システム部
部長

二瓶 富夫氏
システム部
副部長

土井 喜志郎氏
システム企画・開発グループ
主任調査役

の次世代オープン勘定系システム『BankVision®』の採用を決定しました。

「BankVisionは、地方銀行のさまざまな意見を吸収して開発された製品だけあって、機能、規模、コストなど、あらゆる面で最適の選択肢でした。さらに、当行の場合、旧システムの構築以来、約30年にわたる日本ユニシスとの取引実績があり、その企業姿勢とエンジニアのスキルに大きな信頼を寄せていたこともBankVisionを選んだ理由の1つです」(井上氏)

1976年以来、初の全面更改に向けて、入念な移行準備を実施

2005年7月にスタートした共同開発プロジェクトでは、まず3行がそれぞれの業務機能を比較した後、システムのカスタマイズ項目の決定と要件定義が実施されました。共同化プロジェクトにメンバーとして参加したシステム企画・開発グループ主任調査役の土井 喜志郎氏が語ります。

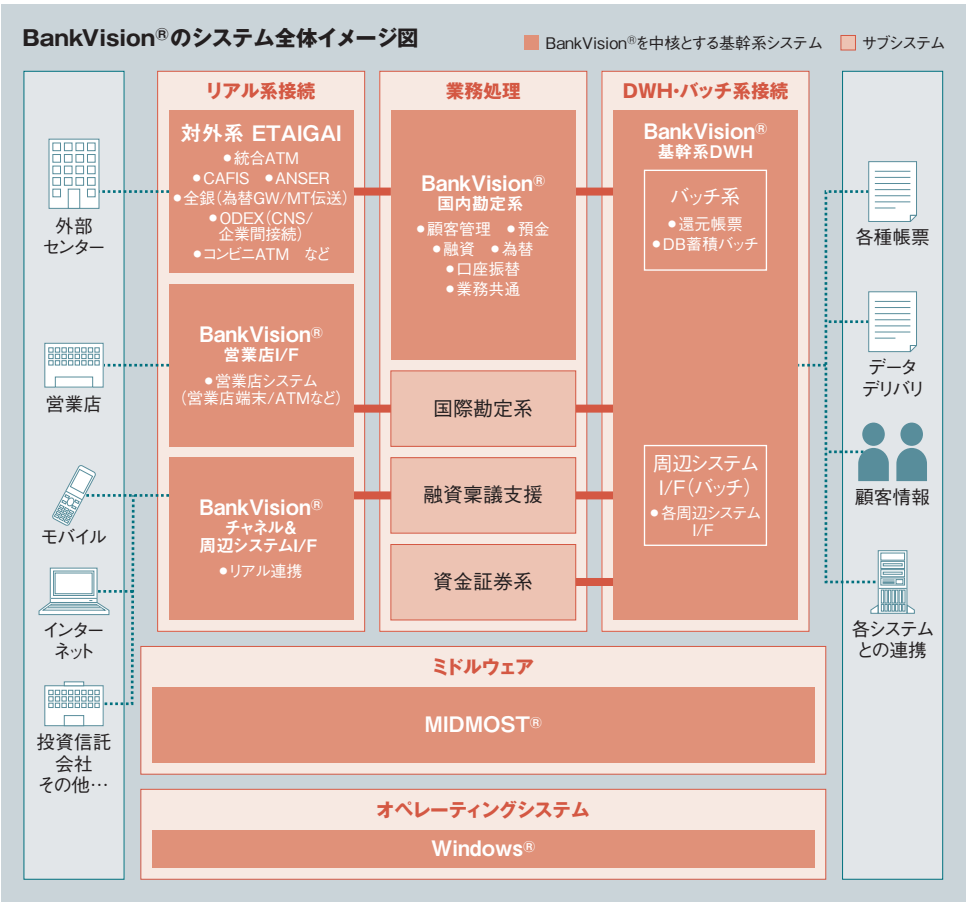
「既存のお取引先へのサービスを継続していくために、与信機能についてはお客様との契約に影響するところはシステム側の機能をカスタマイズしましたが、それ以外は基本的にBankVisionの機能を優先して当行の業務を適応させました。このように独自のカスタマイズ項目を最小限に抑えたことが、開発コストの低減と円滑なシステム構築につながったと思います」

その後は、3行の協力体制のもと、

各行の導入スケジュールに応じた移行準備が行われました。まず2009年1月の本稼働に向けて十八銀行様が、続いて2010年1月に本稼働を予定する筑邦銀行様が、それぞれシステム移行準備に着手しました。

「今回、共同開発したシステムは、先行していた他行でも問題なく稼働していましたので、移行作業さえしっかりやれば、間違いなく安定稼働するだろうという安心感がありました」(土井氏)

ただし、佐賀銀行様にとって、今回は1976年以来初の勘定系システムの全面更改であり、営業店の基本的な業務オペレーションを変更するのも初めての経験でした。そこで同行では、安全でスムーズな新システムの導入を実現するた



めに、早くから綿密な移行準備を進めてきました。

まず、2007年、共同化推進プロジェクトチーム内において、システム更新後の新しい業務オペレーションの教育を行うトレーナー数名を育成。次に各営業店から中堅行員を1名ずつ集めてトレーナーによる研修を実施しました。そして養成された「営業店インストラクター」が、それぞれの店舗において研修・勉強会を開催し、新しい業務オペレーションを営業店の行員一人ひとりに浸透させていったのです。共同化プロジェクトの推進役を務めたシステム部 副部長の二瓶 富夫氏が説明します。

「営業店インストラクターの研修は、毎月1回のペースで約1年間実施しました。その後の各営業店での新オペレーション勉強会は、毎週2回のペースで開催し、業務スキル向上を図ってきました」

強力なサポート体制のもと導入以来、安定稼働を継続

そして2010年5月、佐賀銀行様の新たな国内勘定系システムが本格稼働しました。入念な導入準備が功を奏して、各営業店における新オペレーションへの移行は円滑に進み、勘定照合に要する時間も短縮されるなど、新システム導入による成果も徐々に現れつつあります。

「カットオーバー以来、新システムは期待どおり安定的に稼働しています。これまで、データ移行などに起因する軽微なトラブルは発生したものの、いずれも翌営業日の対処で問題なく、当行のシステム部が緊急招集されるような事態には至っていません。こうした円滑な運営の背景には、問題発生時に担当エンジニアにすぐ連絡が取れるなど、日本ユニシスが強力なサポート体制を整えてくれていることが大きいと思います」(土井氏)

また、ハードウェア面でも耐障害性を防止するため、多数の業務サーバを結んで並列処理する構成を採用しました。

「すべてのサーバが同時にダウンする可能性は極めて低いことから、バックアップセンターの存在と併せて、高い耐障害性を備えていると考えます。このように、安定性や耐障害性に優れたシステムを開発できたことは、お客様へのサービス提供を支えるインフラとしての役割はもちろん、災害時などの事業継続の観点からも大きな意味をもつといえるでしょう」(二瓶氏)

新システムの柔軟性を活かし新商品・新サービスをスピーディに提供

今後も佐賀銀行様は、中期経営計画のもとCS向上を継続的に推進するために、新システムの豊富な機能を積極的に活用していく予定です。

「BankVisionには新機能の追加・変更が容易にできるという特長がありますから、お客様の多彩なニーズに対応した新商品・新サービスをタイムリーに提供していきたいと考えています」(二瓶氏)

さらに同行では、今後、さまざまな周辺システムの開発・導入を検討しており、それらを進めるなかでも3行の共同化によるメリットを追求していく考えです。

「今後の展開についても、3行で協議しながら、品質・コストに優れたシステムを効率的に開発・導入していきたいと思っています。日本ユニシスには、こうした共同化プロジェクトにおけるシステムパートナーとして、より良い開発プランを提案してもらえることを期待しています」(井上氏)