

# 参考資料

---

1. 2007年3月期 第3四半期の取り組み（新聞、雑誌等の記事より抜粋）
2. プロジェクト事例
3. その他

# 1. 2007年3月期第3四半期の取り組み – 三菱UFJ信託銀行

## 『顧客の声マネジメントソリューション』

- 顧客から本支店に寄せられた苦情や要望を翌朝には社員全員でWeb上で共有できる仕組みを導入
- 苦情に対する対応の進捗も把握できる
- すでに導入済みの、商品開発やサービス改善に活用できるテキストマイニングシステム「TrueTeller(トゥルーテラー)」を高度化
- 導入費用は、4,500万円から

三菱UFJ信託

### CS向上へ新システム

顧客の声翌朝には全行員共有  
改善策迅速に提案・実施

三菱UFJ信託銀行は早ければ今月中に、顧客から寄せられた苦情や要望を翌朝には社員全員で共有し、その改善策が本社でどのように進められているのかも把握できる態勢を整える。CS(顧客満足度)向上が狙いで、苦情処理などの待ちの対応から、早期の改善策の実施という「攻めの対応」を打ち出す。メーカーでは顧客の声を直接社員全体で共有する動きが増えているが、銀行など金融業界で本格的に取り組むのは珍しいという。

**月末にもパイロット導入**

三菱UFJ信託銀行は「ソリューション」のパイロット導入を始める。6月に大量のテキストデータなどを分析、商品開発

やサービス改善に活用できるテキストマイニングシステム「トゥルーテラー」を導入済みで、今回、高度化する。本支店に寄せられた顧客

客の声を毎日集約し、データ分析して翌朝には全社員がウェブ上で閲覧できるようにする。苦情に対する改善策の進捗もよく具合も把握できるのが特徴で、「現場の声に本部がどこまで対応してくれるのか」といった本部と現場のギャップが埋められる(本藤博威CS推進部企画推進グループ調査役)と言う。本部には迅速な改善策の提案・実施が求められ、結果的に全社的なCS向上につながるという。

2006年11月17日 日刊工業新聞

# 1. 2007年3月期第3四半期の取り組み – 新拠点オープン

## 東京・木場に新拠点

- 地上21階、地下1階建て、延べ床面積27,600㎡の高層オフィスを一棟借り
- 東京都内で10箇所以上に分散していた主に金融機関向け事業に携わる社員・協力会社の技術者や本社機能を集約

### (新拠点ビルの特徴)

- ・ICカードで入退室を管理
- ・所属や職制に応じて、入退室できる区画を制限
- ・入室履歴に加えて、退室記録を記録。両者に矛盾があると入退室を禁止
- ・フリーアドレス制を一部に導入

**野村総研**

### 新拠点に技術者3000人

東京・江東フリーアドレスも導入

野村総合研究所は東京都江東区の木場に構える新拠点ビルに二月下旬から、主に金融機関向け事業を担当する技術者三千人を集結させる。従来は東京都内で十カ所以上に分散していた。フリーアドレス制も一部導入し、業務を効率化する。ICカードを使って入室を厳密に管理するなどセキュリティを強化する。

野村不動産が建築中の同ビルを細かく分ける。担当地上二十一階、地下一階、業務以外の情報と接するビル建て、延べ床面積一万七、機会を極力減らす。ビル千六百平方メートルの高層オフィスの入り口やフロア・区画イスビルを二棟借りすの必要箇所にはICカード。二月下旬から八月にドリーターとセキュリティをかけて、協力会社の千七百、管理用の扉を設置する。百人を含む約三千人が移る。

「アンチパスバシオン」所属や職制などに「乙」と呼ぶ機能を導入して入室できるフロアや区画。ICカードドリーターと扉で入室履歴に加えて入室履歴も管理し、矛盾があるときは入室を禁止する。退室が開けた扉から入れば別の者が入室する「すれ違い」や、一回の退室で二人が同時に入室する「共連れ」を防ぐ。

▼フリーアドレス制 どの組織の壁を壊れたか社員の座席を固定せずにコミュニケーションが活発自由な座席で仕事をできるように。従業員など戻りオフィス配置の仕組の多い職場では社員数を指す。携帯型のノートパソコンや社内用PHの普及で可能になった。プロジェクトごとに自由な座席を組む替えるなど。

社員の固定座席を決めない。ある拠点を一カ所に統合しフリーアドレス制も一する企業が増えている。最大手のNTTデータも導入する。当初は二百人ほどを対象に導入、順昨年九月から十月にかけて、首都圏約二十拠点に拡大する。一十（情報技術）業界 入居していた六千五百人ではセキュリティ強化を東京都江東区豊洲の本などを合わせて分散して社別部ビルに集約した。

野村総合研究所が東京・木場に構える新拠点ビルの特徴

- ・ICカードで入退室を管理
- ・所属や職制に応じて入退室できる区画を制限
- ・入室履歴に加えて退室履歴を記録。両者に矛盾があると入退室を禁止
- ・フリーアドレス制を一部に導入

2007年1月10日 日経産業新聞

# 1. 2007年3月期第3四半期の取り組み – 野村証券「ボンドMISシステム」

## 地方金融機関向けの総合リスク管理支援

- 地方金融機関の9割が利用している、野村証券の資産管理システム「ボンドMIS」を機能拡充し、2007年3月からの新BIS規制(バーゼルⅡ)にも対応
- 最新の「ボンドMIS Web21i」では、デリバティブを使った仕組みローンや仕組み預金をリスク管理の対象に含める
- 最終的には、地方金融機関がオルタナティブ商品も含めた、投資資産全体のリスクを定量的に把握できるようにしていく

ボンドMISシステム：1976年に野村証券と野村総合研究所が共同で開発したシステムで、国内債や外債、株式など様々な金融商品を総合的に管理することができる

野村証券の「ボンドMISシステム」

### 地銀・信金向けへ 統合リスク管理支援

バーゼルⅡ対応

野村証券は地方銀行や信用金庫向けに、総合リスク管理システム「ボンドMIS」を拡充し、2007年3月からの新BIS規制(バーゼルⅡ)にも対応できるようにしていく。最新の「ボンドMIS Web21i」では、デリバティブを使った仕組みローンや仕組み預金をリスク管理の対象に含める。最終的には、地方金融機関がオルタナティブ商品も含めた、投資資産全体のリスクを定量的に把握できるようにしていく。

時価会計対応システム「ボンドMIS WEB21i」の対応内容	
(1) 円貨債MIS	円貨債のリスク管理
(2) 外貨債MIS	外貨債のリスク管理
(3) 金融商品MIS	金融商品のリスク管理
(4) 株式MIS	株式のリスク管理

野村証券は地方銀行や信用金庫向けに、総合リスク管理システム「ボンドMIS」を拡充し、2007年3月からの新BIS規制(バーゼルⅡ)にも対応できるようにしていく。最新の「ボンドMIS Web21i」では、デリバティブを使った仕組みローンや仕組み預金をリスク管理の対象に含める。最終的には、地方金融機関がオルタナティブ商品も含めた、投資資産全体のリスクを定量的に把握できるようにしていく。

2006年12月1日 ニッキン

## 2. プロジェクト事例

---



東海東京証券株式会社 様

THE STAR

基幹系システムに『STAR - IV』の採用を決定



株式会社ヤオコー 様

基幹系システムのアウトソーシング

### 3. その他 – 中国オフショア開発

#### 人材不足 顕著に

緊縮な景気動向を受け、企業のIT投資が高水準で推移した情報サービス業界。そうした中で課題として浮上してきたのが人材の不足だ。各社の藤沼彰久社長は中国のとも優秀な人材確保を急ぐものの、有効な打策にはなっていない。そこで高水準の需要と人材不足ギャップを埋める手段としてオフショア

「海外委託」に取り組む企業が目立ってきた。「中国オフショア開発」は安定成長に入った。野村総合研究所(NRI)の藤沼彰久社長は中国の活用を一定の手応えを

「中国オフショア開発」は安定成長に入った。野村総合研究所(NRI)の藤沼彰久社長は中国の活用を一定の手応えを

「中国オフショア開発」は安定成長に入った。野村総合研究所(NRI)の藤沼彰久社長は中国の活用を一定の手応えを

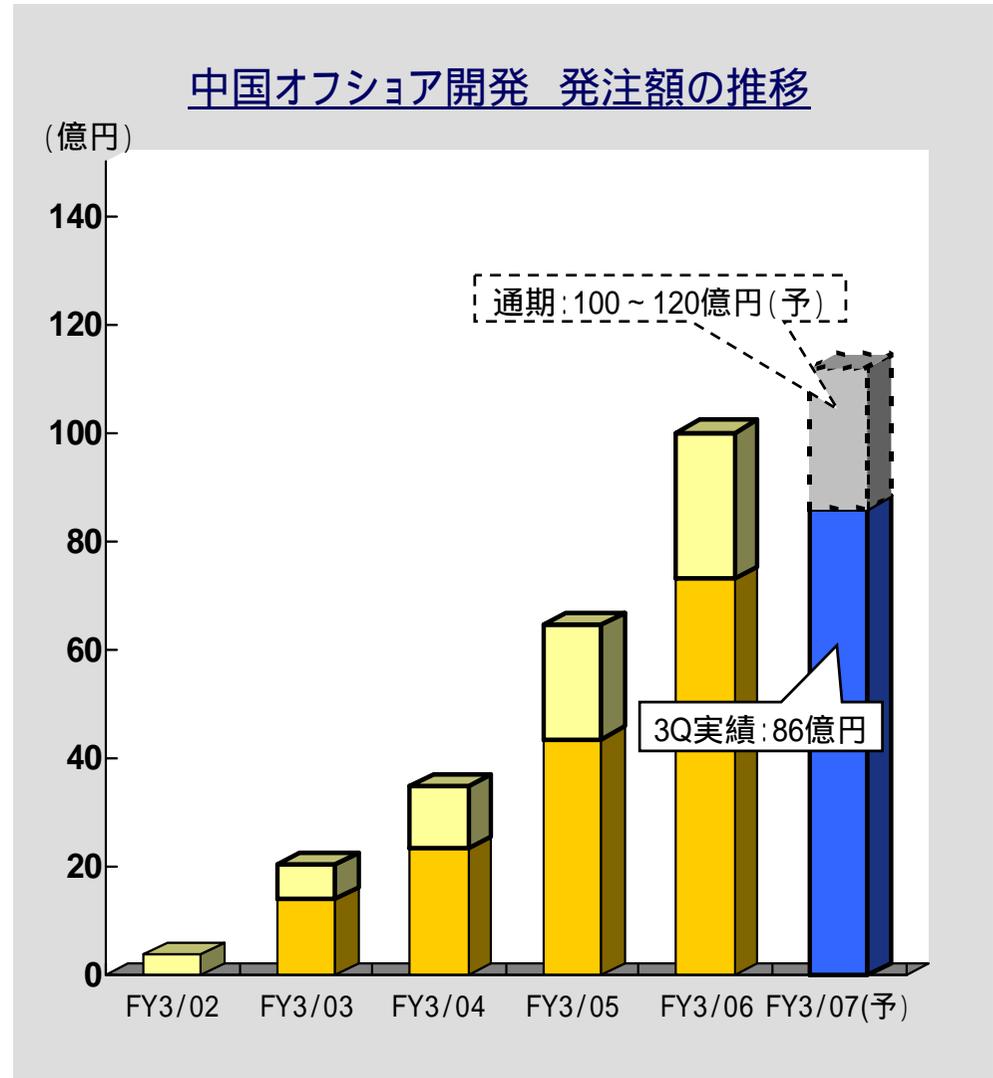
#### 海外への委託定着へ 国内の環境整備も必要

「海外への委託定着へ 国内の環境整備も必要」

「海外への委託定着へ 国内の環境整備も必要」



NECソフトの中国におけるオフショア拠点「NECソフト済南」



2006年12月25日 日刊工業新聞