



しんきん大阪システムサービス株式会社

発行 〒530-0003 大阪市北区堂島2丁目4番27号 JRE堂島タワー2階
TEL 06-6458-0666 FAX 06-6343-4699

謹 賀 新 年

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は当社事業の運営につきまして格別のご高配を賜り心より厚く御礼申し上げます。

昨年、日本の経済は、新型コロナウイルス感染拡大防止と経済社会活動を両立させるウイズコロナに向けて進み始めましたが、急速な需要の増加により、様々なモノやサービスが価格上昇につながるとともに、円安の進行とウクライナ情勢の深刻化が資源等の輸入物価の上昇を加速させ、先行き不透明感が強い1年となりました。

昨年の主な業務状況としては、6月に出資配当金支払通知書のはがき化を開始、8月に主要サービス業務の自振交換業務において、自振事務集中管理システムおよび情報サービス会社転送システムを更改するとともに、2024年1月のINS回線廃止を見据えて、(株)NTTデータの後継回線サービスであるAnser DATAPORTに対応したことから、一部企業と自振データの授受を開始したほか、手形小切手発行サービスにおいては、11月の電子交換所稼働に合わせて、新統一規格用紙(QRコード付)へ切り替えを行いました。

さらに、新たなサービスとしては、少量のDMはがきを共同利用で安価に作成する「未利用口座管理手数料徴求DM作成サービス」の提供(2023年3月開始)とAML対策における継続的顧客管理を支援する「取引目的確認支援サービスへの法人版追加」(2023年4月開始)に向けて検討を進めてまいりました。

また、信用金庫とのコミュニケーションに関しては、

リモートと対面を使い分け、業務説明会等はリモート形式で行い、地区別のサービス業務懇談会は、3年ぶりに対面形式で開催し、有意義な情報交換を行うことができました。

一方、サイバーセキュリティに関しましては、昨年、大阪の病院でランサムウェアによる大規模なシステム障害が発生いたしました。高度化、巧妙化するサイバー攻撃に対して、引き続き対策強化を進めてまいります。

本年は、社内の保有データを遠隔地に保管するリモートバックアップの導入としんきん為替BPOサービスへのご利用金庫の移行を年度内に完了させ、1年後に迫ったINS回線廃止に向けて、OSSネットワークの導入とATM監視回線のIP化を積極的に推進するとともに、信用金庫のDXをご支援する新たなサービス業務を検討してまいります。

当社としましては、信頼を原点に地域ニーズにお応えする安心・安全なサービス提供に努めてまいり存でございますので、本年も一層のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

最後になりますが、この1年が信用金庫ならびに役員の皆様にとってよい年となりますよう心からお祈り申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。

しんきん大阪システムサービス株式会社

代表取締役社長

若 槻 勲

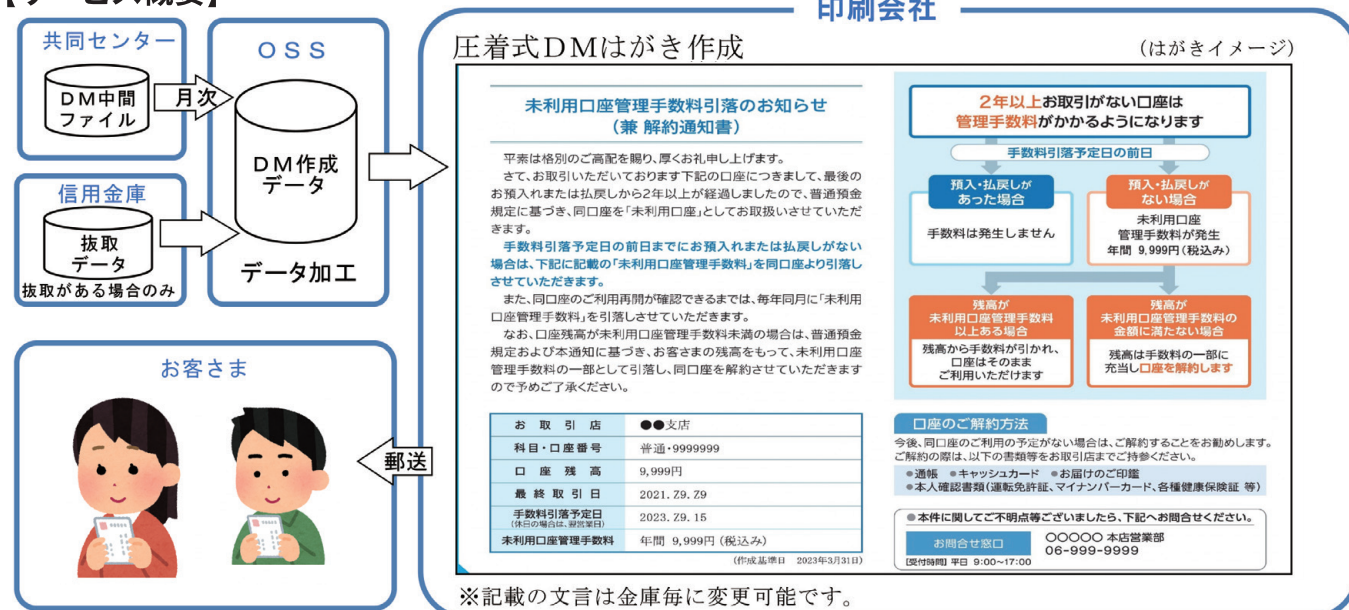
(北おおさか信用金庫 会長)

未利用口座管理手数料徴求DM作成サービスの提供について

しんきん共同センターから還元される未利用口座DM中間ファイルをもとに圧着式DMはがきを作成し、お客さまへ手数料徴求等についてご案内するサービスを2023年3月より提供いたします。

作成するはがきが少量でも、利用しやすい料金設定となっておりますので、是非ご検討ください。

【サービス概要】



【利用料金】(消費税別)

初期費用(版下作成等) : 100,000円

月額基本料(100通までのDM作成費含む) : 10,000円

DM作成費(101通目より発生) : 60円/通

※郵送料は実費となります。



詳細は、通知文第2732号
(2022年11月2日付)を
ご参照願います。

【担当】業務企画部・業務課

ATM監視サービスにおける平日15時からの監視の追加について

ATM監視サービスにおいて、新たな監視区分(平日15時~17時)の提供を開始し、昨年9月より北おおさか信用金庫にご利用いただいております。

～北おおさか信用金庫にご利用の経緯をお伺いしました～

当金庫では、平日15時からOSSにATMの監視をお願いすることにより、営業店職員が窓口営業時間終了後の事務作業に専念でき、残業が減るのではと考え、利用することといたしました。

また、その他の理由としては、お客さまがATMで硬貨を扱う場合、利用時間が長くなり、障害の発生も多く、他のお客さまに迷惑をかけていたため、ATMでの硬貨の取扱時間の短縮を考えていたところ、平日15時からの監視区分を利用すれば、OSSからの指令で15時に硬貨の取扱いを停止できることを知り、利用の決め手となりました。

利用後は、事務負担が軽減されたと、営業店職員も大変喜んでおります。

詳細は、通知文第2702号
(2022年6月28日付)を
ご参照願います。



【担当】ATM監視センター・自動機サービス課

取引目的確認支援サービスの利用状況

2021年10月に提供を開始した「取引目的確認支援サービス」の2022年11月末時点での利用状況は以下のとおりです。

多くの金庫にご利用いただきありがとうございます。

利用金庫数	19金庫(利用準備中含む)
うちコールセンター利用	11金庫
〃 未利用	8金庫
2021年10月～2022年11月末(13ヵ月分)の回答状況	
DM発送数	493,010通
回答率	34.9% (WEB回答16.6%、窓口回答18.3%)
2021年10月～2022年11月末(13ヵ月分)のコールセンターの対応状況	
コールセンター利用金庫のDM発送数	326,142通
コールセンターへの入電数(入電率)	13,119件(4%)
オペレータ応答数(応答率)	8,701件(66%)
コールセンターでの対応完了数(対応完了率)	6,212件(71%)



例えば…

5,000通のDMを発送した場合、お客さまからの問合せ件数は200件前後と予想されます。

その200件の問合せをコールセンターが対応した場合、130件程度はお客様と会話ができ※、そのうち約7割はオペレータの説明で解決いたしますが、残り3割は金庫への連携が必要となります。

※コールセンターへの問合せが集中した場合、オペレータに繋がる前にお客さまが電話を切られる場合があります。



コールセンターへの問合せのうち金庫へ連携させていただく主な問合せ内容

- ・ 回答内容の確認依頼
- ・ 既に本人は亡くなっている
- ・ 回答拒否のお客さま情報
- ・ その他コールセンターの案内にご納得いただけない場合 等
- ・ 本人確認書類がない
- ・ 口座を解約している
- ・ WEBでも窓口でも回答できない

～大阪商工信用金庫にご利用の経緯をお伺いしました～

当金庫では、既に近隣の信用金庫が本サービスを利用していたこと、最終的な費用が他社よりも安価であったこと、また、F T F 端末から回答状況が確認できることなど、O S S のサービスは他社サービスよりメリットが多いと考え、利用を決定いたしました。

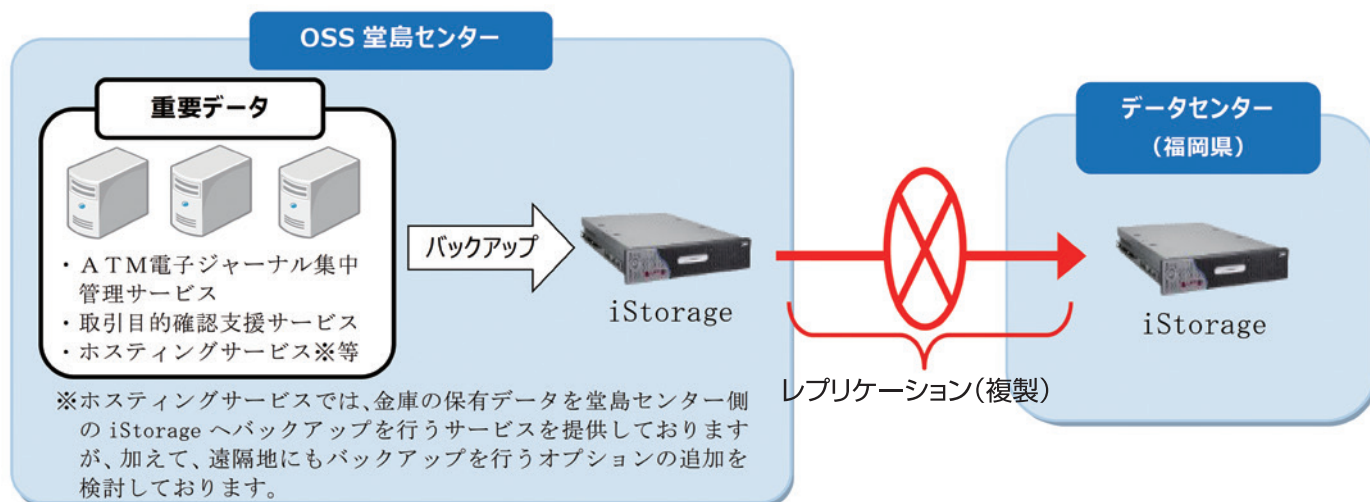
コールセンターについては、職員の電話対応に係る事務負担軽減の観点から利用しており、現在の問合せ件数だと、職員だけでは、到底、対応できない件数のため、利用して良かったと思っております。

【運用状況について】

- ・ 発送通数 3,000通程度／月
- ・ 対応人員 5名(その内2名が主担として回答内容を精査)
- ・ 窓口持参分の対応 営業店で回答情報をシステム登録

当社提供サービスにおける重要データのリモートバックアップについて

当社が提供しているサービス業務については、堂島センターのサーバ内や外部媒体等へバックアップを行っておりますが、災害や不測の事態に備え、再作成・再取得が困難な顧客情報等の重要データの遠隔地保管（リモートバックアップ）を2023年3月から順次開始いたします。



【担当】業務サービス部・システム課

2022年度OSS地区別サービス業務懇談会開催

昨年11月、北陸、近畿、四国の3地区において「OSS地区別サービス業務懇談会」を新型コロナウイルス感染症の感染予防策を徹底の上、3年ぶりに対面形式で開催し、44金庫総勢44名にご出席いただきました。

当日は、当社の現況ならびに新たに提供を予定している「取引目的確認支援サービスへの法人版追加」や「未利用口座管理手数料徴収DM作成サービス」等のご説明を行い、出席金庫にご意見やご要望をお伺いするなど、活発な意見交換をさせていただきました。

今後は、本懇談会でいただいたご意見を参考にし、更なるサービス向上に努めてまいります。



【担当】業務企画部・企画営業課

編集後記

明けましておめでとうございます。本年もよろしくお願いいたします。

今年は、お正月の風物詩となっている西宮神社の「福男選び」が3年ぶりに開催されます。新型コロナウイルスの影響で、2020年以降は開催が見送られておりましたが、走る人数を減らし、福男による鏡開きも行わないという制限はあるものの、早朝から一番福を目指して全力で走る姿をまた見ることができます。ちなみに「福男選び」は、女性の参加も認めており、一番福となった場合には福女と呼ばれるそうです。

私は「福男選び」に参加する予定はありませんが、運動不足解消のため、走り込みを始めたいと思います。

皆さんに福が舞い込んでくる良い一年でありますように…。

OSSLINEアカウント



友だち募集中！