

JAグループ茨城県の金融店舗へ「情報表示システム」を導入 来店するお客様へJAが提供するサービスの認知向上と 情報統制に効果

最近、金融機関などの店頭では液晶ディスプレイなどを用い、さまざまな情報を案内・提供する表示システムが普及しています。正確で素早く情報を表示できるため近年求められている情報のスピード化、情報の統制強化を図れることに加え、豊かなビジュアル表現によって見た目にも分かりやすく商品やサービスの訴求を効果的に進めることができます。今回当社では、金融事業の他、共済事業（保険）、経済事業（販売・購買）など幅広い商品やサービスを展開するJAグループ茨城県へ、情報表示システムを提案しました。マルチユーザ対応により初期コスト負担の軽減と、センター集中管理による運用を実現したところが特徴です。

課題だった来店するお客様へのアプローチと情報の統制

金融機関ではここ数年、大型液晶ディスプレイなどを利用し、新サービスの案内・お得なキャンペーンや、表示義務のある店頭金利などを来店するお客様へ分かりやすくアピールできる表示システムの導入が急速に普及してきました。JAにおいても店頭でのお客様に対するサービス案内などの情報提供力が重要と考えられており、事業推進を図るために特徴のあるサービスやメニューをお客様へ効率的にお知らせし、認知度を高めることが不可欠と考えられています。また、他の金融機関と同様に、店頭金利の表示が法的に義務付けられていますが、多くのJAでは本店から各店舗へ金利情報の記載された用紙がFAXなどで配布され、それを手張りで掲示する、あるいはマグネットボードに表示するなどの対応をしていました。しかし、手作業による店頭表示ではヒューマンエラー（表示漏れ、表示ミス）を引き起こす可能性があり、確実な情報表示への統制が出来ていないとは言えませんでした。今日では監督機関などから内部統制・情報統制の強化が求められており、この点においても対策が必要となっていました（図-1）。

今回、当社のアライアンスパートナーであり、都道府県ごとにあるJAグループのネットワーク設計・構築を担当している(株)タイネットと連携し、各県のJAグループへ情報表示システムの導入提案をしました。JA

は金融事業だけでなく、農産物の流通・販売や肥料や農耕機材などの生産資材の供給といった経済事業、共済事業など多くの事業を手がけています。それらの取扱商品やサービスを、より多くの人に利用していただくことが重要であり、農業従事者が大半で、高齢層の方が多いお客様へいかに分かりやすく、効果的に情報を伝え訴求力を高めるかが課題でした。店頭にはカタログやパンフレットなどが用意されていますが、なかなか手にしてもらえないまま陳腐化してしまうのが実情のようです。このシステムの導入により、情報提供力の向上はもとより、サービスを分かりやすくすることができました。また、カタログやパンフレットの制作量を減らすなど、広報費の削減にも繋がっています。紙ベースで

は制作の手間や時間も多くなり、さらにはコストも馬鹿になりません。一番の効果は、企画立案から情報発信までのスピード化ができたところが大きいとの評価をいただいています（図-2）。

県単位の電算センターで一括運用、各店舗の手間は一切不要

このシステムの大きな特徴は、県内全JAの専用ネットワークや情報システムの構築・運用を担当する電算センターに、統合サーバを設置する構成を採用したこと

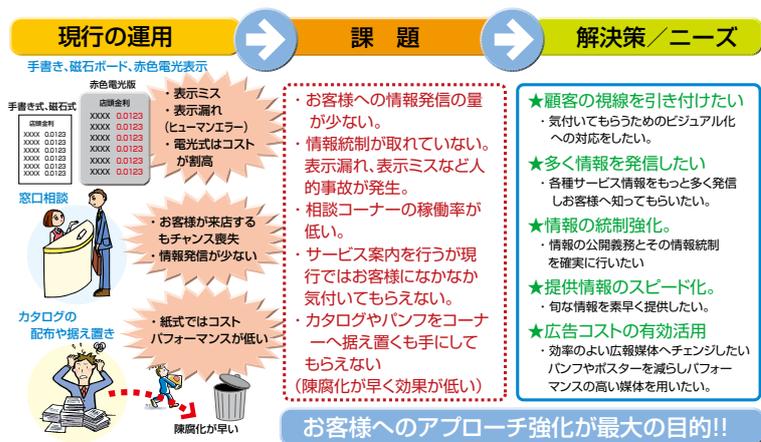


図-1 導入の背景

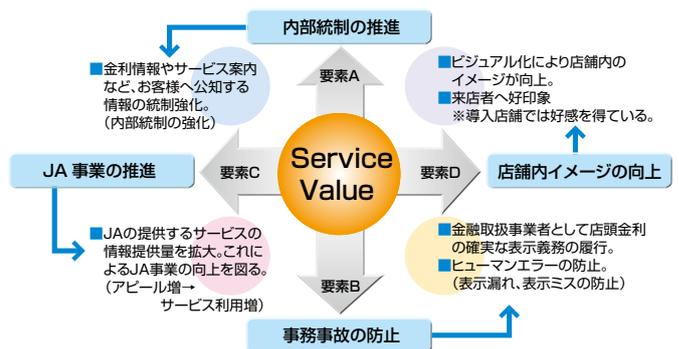


図-2 システムの目的

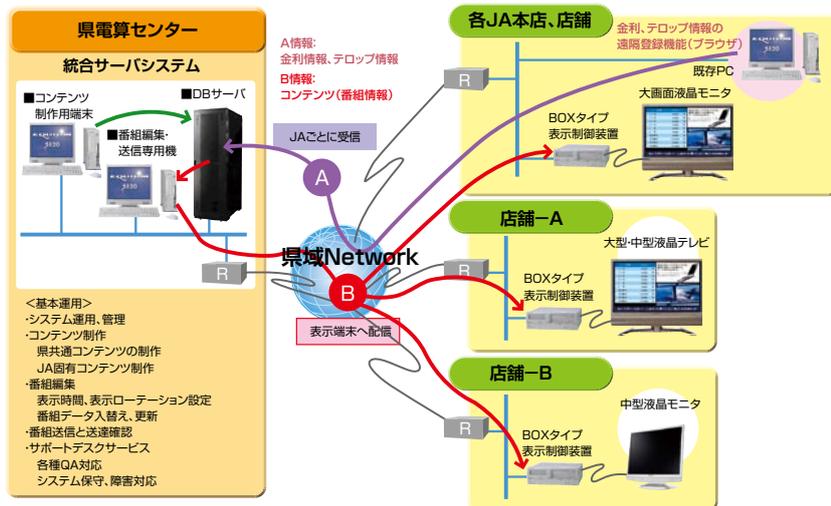


図-3 システムの構成

にあります。従来のシステム構成では、県内にあるJAごとにサーバシステムを構築し、システム運用に、専任担当者を置く必要がありました。一方、本システムでは独自機能である「マルチユーザ対応システム」を導入したことにより、電算センターでの集中管理が行えるようになりました。これにより初期にかかる設備コストはもちろん、継続的なシステム運用費も大幅に軽減できるようになりました(図-3)。

県内各JAの本店では、表示したいコンテンツ(表示する番組)の概要を電算センターにリクエストします。それを受けた電算センターでは、担当者が汎用的な描画ソフトを使ってコンテンツを作成し、配信日時等をセットします。これによって、コンテンツのデータが該当する本店・支店の制御装置に送信され、自動的に店頭ディスプレイに表示されます。また、配信した結果や送信履歴ログの採取や、各店頭に設置してある制御装置の状態確認もセンターサーバより確認することができます。

都銀、信金やゆうちょ銀行などでは、全ての店舗で表示するコンテンツや店頭金利は共通ですが、JAの場合は団体名も異なり、店頭金利も個別で定めています。したがって、変動する金利情報については電算センター側では登録せず、各JAの本店担当者より遠隔登録ができるようにしています。これも、利用者側の実務にフィットした機能を当社で独自に盛り込んだものです。入力には既存PCのWebブラウザから可能で、不正アクセスや改ざんを防止する

ためログイン時のセキュリティにも配慮しています。

各店舗でのシステムの操作はまったく行う必要がなく、タイムスケジュールに従って自動的に稼働と停止を行える仕組みとなっており、操作不要という点でも好評を得ています。

また、茨城県農協電算センターでは、取引先企業などからのCMを試験的に配信し、広告収入を得ています。この収入は各JAへの還元策として、システム利用料などの負担軽減を図るなど、他県のJAグループからも新たなサービス手法として注目されています。

需要の掘り起こしに確かな手応え

既に導入した店舗を調査したところ、総じて「良かった」「効果が出ている」との声をいただいています。具体的には、個人国債などの金融商品を取り扱っていることが伝わったことで「農協で国債が買えるとは知らなかった、詳しく教えてほしい」といった反応が得られたり、広告表示した農耕機械や肥料などについての引き合いが増えたりと、事業収益に直接つながる効果があるとの調査結果が得られています。店舗のイメージアップにもつながっているほか、広報予算をカタログやパンフレット制作費から本システムの維持費へ振り替えるなど、PR活動自体が従来とは変化してきたようです。表示システムへの移行でスピード化とコスト削減を図り、お

客様に情報を素早く効果的に届けられることが大きなポイントとなっています。

導入開始から2年以上の実績があり、複数県のJAグループに採用いただいています。JAグループの利用シーンに合った「マルチユーザ対応システム」は、他社製品には見られないため、この点が評価され本システムを採用していただく決め手となっています。今後はさらに他県に拡販し、JAのサービスのアピール強化策や内部統制推進などのお手伝いをしていきたいと考えています。また、音声や動画をふんだんに活用したいという要望もいただいております。そのような機能強化も図っていきます。

このほかに、JAグループ以外のお客様からの問合せも多く寄せられています。たとえば、自治体でのインフォメーション用、大学などでの教室や担当講師案内で利用したい、また、民間では空港ロビーでの観光案内用、地下街や百貨店などでの広告用といったように活用ニーズも高まっていて、さらに幅広い分野への展開が可能であると考えています。

(SIソリューション営業事業部 小島 学)

お客様からのコメント

今回のシステム導入により、既存ネットワークの有効活用はもとより、今までにないスタイルの情報配信サービスが開始できたと感じています。当電算センターではJAグループ茨城県の各組織に対して、情報通信ネットワークの構築や運用・監視、各種のシステムの設計・開発など、IT分野における広範囲なサービスを提供しています。今回はサービスシステムの構築だけに留まらず、番組の制作・配信までを行うなど、新たな形態のサービスができるようになったのが一番の効果と思っています。まだ、始めたばかりですがユーザの反応は上々です。今後は、コンテンツプラン(提供する番組)を創意・工夫しながら、更に充実した情報提供サービスへと拡大させて行きたいと考えています。なお、ご提供いただくベンダに対してもシステムへの機能強化や拡張など、大いに期待をしたいと考えています。

名称：株式会社茨城県農協電算センター
所在地：茨城県水戸市小吹町2461-1
事業概要：農協・農協中央会・農協連合会及び関係団体への情報処理サービス全般