

2013年10月17日  
株式会社東邦銀行  
株式会社日立製作所  
株式会社日立ソリューションズ

## 東邦銀行の「事務リスク管理強化のためのソリューション・システム」が稼働開始

1. 不正取引監視の強化による銀行口座の犯罪利用防止
2. 事務品質管理機能による行内事務プロセスの効率的な改善～

株式会社東邦銀行(取締役頭取:北村 清士)と株式会社日立製作所(執行役社長:中西 宏明)ならびに株式会社日立ソリューションズ(取締役社長:佐久間 嘉一郎)が共同開発した、金融機関の事務リスクを管理・分析・改善(PDCA サイクル)する一連の機能を搭載し総合的に事務リスクを管理する「事務リスク管理強化のためのソリューション・システム」が、このたび、2013年10月1日に東邦銀行にて稼働しました。

今後も東邦銀行は、本システムを利用し事務リスクの管理はもとより、事務の効率化や事務品質向上により、お客さまサービスのさらなる向上に努めてまいります。

日立製作所と日立ソリューションズは、本ソリューション・システムを、段階的・部分的機能の導入も含め、2014年度から地域金融機関を中心に提供し、金融機関ならびにそのお客さまの安心・安全に貢献していきます。

### ■本ソリューション・システムの特長

#### 9つの業務システムを一体化することで本質的な課題の総合的な可視化を実現

本ソリューション・システムでは、事務事故管理・苦情管理や不正監視、アンチマネーローダリング(AML)<sup>(\*)</sup>、自店検査管理、事務品質管理などのこれまで独立していた業務システムを統合し、ビッグデータ利活用向けに事務管理の一元的なデータベースを構築しました。

多角的でより相関的な分析を行うことができる総合的な管理システムとしては、金融業界初の取り組み<sup>(\*\*)</sup>となります。

各々の管理業務の堅確化と同時に、プロセス改善に向けた本質的な課題を総合的に可視化することにより、これまで以上にPDCAサイクルをきめ細かく効率的に運用することが可能となります。

\*1 AML(Anti Money Laundering):資金洗浄防止策のことで、違法な行為や手段で得た資金を、銀行取引を通すことで、あたかも正当な資金であるかのようにする行為の防止対策のこと

\*2 2013/10/17 現在(東邦銀行調べ)

## ■東邦銀行の利用事例

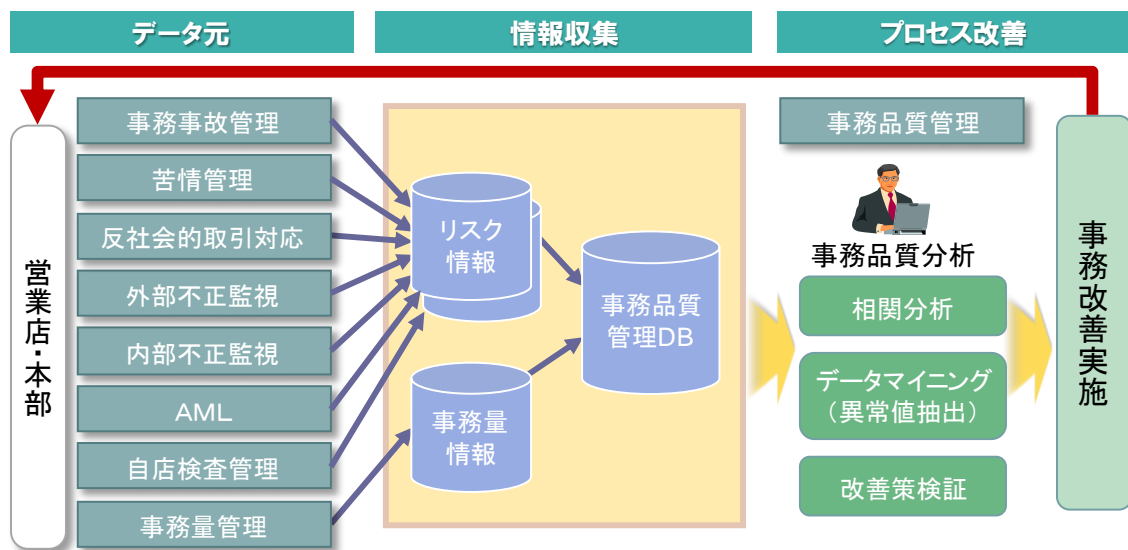
### (1)不正取引監視の強化による銀行口座の犯罪利用防止

東邦銀行では、勘定取引、振込取引、ATM取引、インターネット取引など年間で数億件の取引が発生しています。本ソリューション・システムでは、外部不正監視、内部不正監視などの機能により、予め登録したパターンとの相違をシステム上で自動チェックすることで、異常な取引パターンを検知することにより、不正取引などを監視することができます。これにより、お客さまの銀行口座の不正利用を防止します。

### (2)事務品質管理機能により行内事務プロセスを効率的に改善

銀行の営業店では、勘定取引や照会処理、お客さまとの面談といった、さまざまな手続きにまつわる事務作業が数多く存在します。従来は、これらの事務プロセス改善を人手により部分的に対応していましたが、本機能では、各手続きの事務量と、事務事故や苦情などのリスク情報を包括的にシステム上で管理し、関連性を分析することが可能となります。この分析結果をもとに、効率的かつリスクを低減する事務プロセスを導き出し、営業店・本部へフィードバックすることで事務品質を向上させます。

## ■本ソリューション・システムの概要イメージ



## ■東邦銀行のホームページ

<http://www.tohobank.co.jp/index.html>

## ■日立の金融ソリューションについて

<http://www.hitachi.co.jp/finance/>

## ■日立ソリューションズのホームページ

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

**■本件に関するお問い合わせ先**

株式会社東邦銀行 業務支援部 業務改革室 [担当:三田村]  
〒960-8626 福島県福島市飯坂町平野字桜田三丁目 4 番  
TEL : 024-541-2111

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 金融システム営業統括本部[担当:小清水]  
〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号  
お問い合わせ先: <http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

株式会社日立ソリューションズ お問い合わせ窓口  
〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目 12 番 7 号  
TEL : 0120-571-488  
お問い合わせホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

**■報道関係お問い合わせ先**

株式会社日立ソリューションズ  
ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部 [担当:榎田]  
〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目 12 番 7 号  
TEL : 03-5479-5013 FAX : 03-5780-6455  
E-mail : [koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)

以上