

高度なニーズに対応すべく、確定拠出年金の運用分析レポート基盤を刷新 多彩な情報をタイムリーに提供し、サービスレベルを大幅に向上

2007年、三井住友信託銀行株式会社（当時、住友信託銀行株式会社）様では、確定拠出年金関連事業における顧客サービス向上のために、『InfoFrame Dr.Sum EA』を中核とした運用分析レポート基盤を構築。その結果、詳細かつ多彩なレポートを迅速に提供できるようになり、顧客から高い評価を得ています。また、レポート作成の作業負荷も大幅に軽減。今後の環境変化やニーズの多様化にも柔軟に対応できる基盤として活用されています。

✓ 課題

- 確定拠出年金関連事業における事業者間の競争が激化。事業主や加入者が求めるサービスレベルが高度化し、“サービス品質の向上”が重要なテーマとなっていた
- 事業主から「従業員の運用実績について、短いサイクルで、より詳細なレポートが欲しい」というニーズがあった

✓ 導入ポイント

- 膨大なデータを高速に処理する必要性があることに加え、分析の自由度が高いこと、多彩な表現力によるレポートングが求められていたことなどから、データ活用／情報分析ツール『InfoFrame Dr.Sum EA』を提案

✓ 導入効果

- 運用分析レポートの頻度と質が劇的に向上。多角的な分析結果を事業主に提供できるようになった
- 膨大な時間を費やし人手で作成していたレポート作成作業の負荷が大幅に軽減
- 新たなニーズに対して、柔軟に対応できる運用分析レポート基盤が構築できた

Company Profile



三井住友信託銀行株式会社

設立 : 1925年(2012年4月1日商号変更)

所在地 : 東京都千代田区

事業内容 : 銀行事業と信託財産管理事業を融合した幅広い事業を展開。2012年4月に、旧住友信託銀行株式会社、旧中央三井信託銀行株式会社、旧中央三井アセット信託銀行株式会社の統合により三井住友信託銀行が誕生。

URL : <http://www.smtb.jp/>

Interview



左：年金企画部 業務管理グループ システム企画チーム 主任調査役 新井宏明氏
中央：確定拠出年金業務部長 絹川竜男氏
右：確定拠出年金業務部 業務グループシステム企画チーム チーム長 村田浩泰氏

Surprise! Dr.Sum EA導入後の驚きの声!

Before

「当社が重視するのは何よりお客様の満足度。以前から、お客様の利便性を高めるための取り組みを続けてきましたが、事業主様と加入者様のそれぞれに対し、さらなるサービスの向上を図る必要性が生じていました」

After

「確定拠出年金に関する事業主様向けの運用分析レポートについては、今後も新たなニーズが生じてくるはず。今回のシステムによって、そうしたニーズへ柔軟にこたえていくことのできる運用分析レポート基盤が構築できたと評価しています」

サービス品質の向上により 競争優位性の獲得を目指す

2012年4月、旧住友信託銀行、旧中央三井信託銀行、旧中央三井アセット信託銀行の統合により誕生した三井住友信託銀行様は、確定拠出年金（以下、DC）の分野において、約77万人の受託加入者数を獲得（※1）。業界トップクラスの受託実績を誇っています。

DCマーケットは、大企業での導入が広まり始めた2006年頃、事業主や加入者が求めるサービスレベルが高度化。運営管理機関同士のサービス競争も激化していました。

「当社が重視するのは何よりお客様の満足度。それが、結果として競合他社との差別化につながると考えています。以前から、お客様の利便性を高めるための取り組みを続けてきましたが、事業主様と加入者様に対し、さらなるサービスの向上

を図る必要性が生じていました」と三井住友信託銀行 確定拠出年金業務部長 絹川 竜男氏は振り返ります。

具体的には、「加入者様が自らのライフプランの中で、投資や運用の必然性を主体的に理解する『気づき』を与えるような仕組みです」と絹川氏は説明します。

一方、事業主向けサービスは、従業員の運用内容やWeb・コールセンターの利用状況などを明確に把握し、その内容に沿った必要な改善策を随時講じていくことが求められます。

「事業主様に対して、従業員の方々の運用状況を年2回、人手でレポートにまとめて提供していましたが、『運用実績について、もっと短いサイクルで、より詳細なレポートを提供して欲しい』という声が寄せられていました」と絹川氏は語ります。

こうした課題の解決に向け、2007年、新たなサービスの立ち上げを決定。その一環として、運

用分析レポート基盤の構築を決定しました。

※1 三井住友信託銀行様発表による。企業型確定拠出年金制度の受託加入者数。2012年3月末現在の速報値

システム構築に関わる 豊富な経験と実績に大きな安心感

運用分析レポート基盤の構築にあたり、システム要件として掲げたのが、パフォーマンスの問題でした。

「当時、サービスを提供していた事業主様は約400社、加入者様は約25万人を超えていました。また、トランザクションは月間400万件以上にも上り、将来的には1,000万件を超えると見込んでいました。こうしたことから、運用分析レポート基盤には膨大なデータをハンドリングし迅速に分析レポートへまとめる、高度な処理能力が不可欠でした」と三井住友信託銀行 確定拠出年金業務部 業務グループ システム企画チーム チーム長 村田 浩泰氏は説明します。

また、事業主に対して様々な提案を行うため、「分析の自由度が高いこと」や「多彩な表現力によるレポートが可能であること」が機能要件として求められました。

こうした観点から最終的に選定いただいたのが、NECの提案するデータ活用／情報分析ツール『InfoFrame Dr.Sum EA』でした。

「パフォーマンスについては、数々のミッションクリティカルなシステムを手がけてきたNECに信頼感を抱きました。特に『どのようにデータマートを構築すれば効率的にレポートを生成できるか』など、豊富な実績と経験に裏付けられた積極的な提案を高く評価しました。もちろん、国内の導入実績が高い『InfoFrame Dr.Sum EA』にも、レポートのビジュアル性や分析の自由度といった点で、大きなアドバンテージを感じました」と三井住友信託銀行 年金企画部 業務管理グループ システム企画チーム 主任調査役 新井 宏明氏は、採用のポイントを説明します。

導入製品・サービス

InfoFrame Dr.Sum EA

大容量のデータを部署間や全社規模で集計分析するための多次元高速集計検索エンジン

外部システムから情報を取り込んで データベースを構築

こうして中核となる製品は決まったものの、DC用のデータベースの構築をどうするかという、解決すべきハードルが残っていました。というのも、DCにおける記録関連業務（レコードキーピング業務）は、「日本レコード・キーピング・ネットワーク株式会社（NRK）」に委ねられており、加入者の運用実績などの情報はすべてNRKの保持するデータベースで管理されていたからです。

そこで、NRK側のデータを同社のシステムに取り込み、データベースとして構築。「外部で管理されているため、こちらで想定し得ない箇所もあり、いかに正確かつ最適なパフォーマンスでレポートを実現するかについて様々な工夫を要しました。最終的に、NECの技術力とサポートですべての問題をクリアすることができました」（新井氏）。

こうして構築されたデータベースは、構築から約5年を経た今では、約1,000社の事業主と約50万人の加入者に向けたデータとして利用されています。また、トランザクション数も月間トータルで800万件以上となり、今後、2,000万件を超えると見込んでいます。

人手をかけずタイムリーに 多角的な分析レポートの提出が可能に

『InfoFrame Dr.Sum EA』によって構築された運用分析レポート基盤は、サービスレベルを大幅に向上させました。まず、大きな点はレポートの頻度と質が劇的に向上したことです。

「レポートの提出は半期ごとの年2回でしたが、システム構築後、半期ごとのレポートに加え月次

レポートも出せるようになりました。継続的な動向把握が可能になったと事業主様に好評です。また、以前は3月締めレポートが事業主様へ届くのが5月～6月になっていましたが、今では締めた翌月の早い段階にはお届けできるようになりお喜びの声を頂戴しています」と村田氏は語ります。

さらに業務負荷も軽減されました。それまで、一部手作業で行っていたレポート作成が、新システムではバッチ処理による自動作成となったことで、メールによるレポートのデリバリー作業と合わせて約1人/月の負担軽減が図れています。事業主から過去の運用分析レポートの提出を求められても、以前のように人手で再度作成する手間がなく速やかに提出できるようになりました。

加えて、提出可能なレポートの種類も拡大しています。これにより、多角的に分析結果をまとめて事業主へ提供できるようになりました。これらのレポートはダウンロードすることができ、事業主側で自由に加工して内部資料などへ二次利用できます。この点も、顧客満足度の向上に大きく貢献しています。

「加入者となる従業員様に対する事業主様の教育義務が確定拠出年金法で明文化されたこともあり、加入者動向やニーズをより様々な角度で分析したいというご要望も増えています。その点、運用分析レポート基盤を活用すれば、追加の分析依頼にもきめ細かく対応可能です。事業主様の制度運営見直しにも有効活用いただいています」と村田氏は強調します。

今後もDCの分野では、法改正など様々な環境変化が予想されます。「環境変化に対応したタイムリーな分析と最適な提案を提供するために、『InfoFrame Dr.Sum EA』を有効活用していきたいです」と、絹川氏は締めくくってくれました。

