

=====
本リリースは株式会社大和総研、コンパックコンピュータ株式会社の共同リリースです。重複して配信される場合がありますが、あらかじめご了承ください。
=====

2002年5月22日

株式会社大和総研
コンパックコンピュータ株式会社

国内初のマルチチャネル対応コンタクトセンターシステム 大和総研とコンパックが401k 運営管理機関システムを構築

大和証券グループのシンクタンクである株式会社大和総研（本社：東京都江東区、社長：川上 達彦）は大和証券グループが開始した確定拠出年金制度（日本版 401k）の運営管理機関向けの加入者サービスシステムを構築しました。このシステムは、401k 運営管理機関として既に運営管理業務を行っている大和ペンション・コンサルティング株式会社（= DPCC 本社：東京都江東区、社長：宮正 弘史）において本格稼働を開始しています。

同システムでは、コンパックコンピュータ株式会社（本社：東京都品川区、社長：高柳 肇）が構築したシステム基盤を駆使して、現在、最も注目されている 401k という最先端の金融ビジネスに対し、24 時間 365 日のサービスを実現しています。

<24 時間 365 日のコンタクトセンターによる充実した顧客サービス>

401k の運営管理サービスで、国内の金融機関が多彩なチャネルに対応して顧客との接点をカバーするマルチチャネル・コンタクト・サービスの機能を持つのは初めてとなります。

今回、DPCC 向けに稼働させたシステムは 401k に加入した法人や加入者向けに、Web による 401k 商品の詳細情報の提供、投資教育、年金のシミュレーションサービス機能に加え、音声（電話）、画像（ファックス）、Eメール等、あらゆるチャネルを通じて寄せられる各種の問い合わせやサービスに対し、24 時間 365 日顧客サービスを安定して行えるシステムとなっています。

<システム構成>

今回のシステムはプライム システムインテグレーターとして大和総研、基幹システムの構築をコンパックが担当しました。基幹DBサーバ及びWebサーバには、コンパックの無停止型超並列サーバ「NonStop Himalaya¹」（ノンストップ・ヒマラヤ）を採用し、インターネットからのウィルス等の対攻撃防御やシステム自体の無停止性能の向上を実現するなど、特に長期的なシステムの安全性、信頼性が要求される年金事業の特性を考慮したシステム構成となっています。また、同システムには海外で実績の高い先進的なPBXシステムをはじめ、メール自動回答ソフト、Webアプリケーション、CRMソリューション・ツールソフト等々の20種以上の最新ソリューションを投入しているだけでなく、システムの特長としてセンターマシンとオペレーションの環境を分離できるリモートコールセンターの形態を実現しており、業務拡張に伴うオペレーションセンターの移動、拠点追加等が柔軟に行えるよう配慮されています。

¹NonStop Himalaya は 99.9999%という業界最高水準の高可用性を実現、24 時間 365 日の連続運用を可能にします。停まることが許されないミッションクリティカルな業務に世界中で多数採用されています。世界の ATM トランザクションの 80%、証券取引の 95%、クレジットカード・トランザクションの 66%が「NonStop Himalaya」で処理されています。

<大和証券グループの日本版401k 事業への取り組み>

2001年10月、確定拠出年金法が制定され、法人向けのサービス(企業型)を皮切りに2002年1月からは個人向けサービス(個人型)も開始されており、企業型及び個人型とも本格的な普及が期待される今年度の状況を睨み、各金融機関はサービス体制の整備を急いでいます。

大和証券グループは401kの契約実績が将来の金融機関の勢力図にも大きな影響を与えるものと見て、他社に先駆けて2001年4月に日本版401kにおける運営管理業務を行う新会社「大和ペンション・コンサルティング株式会社(DPCC)」を設立しました。DPCCは先行する米国事例等の豊富な調査を踏まえ、日本における運営管理機関業務において、加入企業の担当者及び加入者向けのきめ細かいサービスが重要と判断し、今回のシステムを構築しました。

DPCCは日本版401kの導入コンサルティング業務のほか、このシステムを通じて加入者への魅力ある運用商品の提示、コールセンター、インターネットによる情報提供、投資教育等を行うことにより、加入者の皆様の年金資産形成を積極的にサポートしています。

一方、大和総研は日本版401k分野では今回構築した運営管理機関システムに加え、401k対応の金融機関向け投信窓口販売システム:SONAR-MFを提供しています。こうしたシステムインテグレーション機能とともに、「投信評価研究所」における定性・定量評価機能、年金制度の設計、運用に関する年金コンサルティング機能を備えており、日本版401kを取り巻くプレイヤーに合わせた多角的かつ高品質なサービスを提供し、幅広いニーズにお応えしています。

<今後の展開>

大和総研とコンパックがこのような大規模なシステム構築の面で共同歩調を取ったのは初めてであり、大和総研のシステムの外販戦略とコンパックが今後最も力を入れていく金融マーケットへの戦略が一致したものです。今回のシステムは、大和総研とコンパックが初めて共同で構築したシステムであり、大和総研、コンパックの年金・金融分野のノウハウが生かされたシステムとなっています。

大和総研は、日本版401kの普及が本格化する今年度以降、システム導入に対するニーズは高まるものと見ております。今回のシステムをベースにコンパックと共同で、パッケージ化を行い、他の運営管理業務を担う金融機関、事業会社等に販売するとともに、システム・アウトソーシング・サービスの受託等も行っていく構想です。さらに年金分野に加え福利厚生・医療関係のノウハウを結合した総合サービスの提供も検討しています。

お問い合わせ先:

株式会社大和総研
広報部 西 大介
TEL:03-5620-5938
nishi@dir.co.jp
<http://www.dir.co.jp/>

コンパックコンピュータ株式会社
広報部 三沢 なをみ
TEL:03-5463-8570
ホームページ: <http://www.compaq.co.jp>