

株式会社中国銀行

お客様概要

株式会社中国銀行
CHUGOKU BANK



会社概要

本社所在地：岡山県岡山市北区丸の内
1丁目15番20号

設立：1930年12月21日

資本金：151億円

従業員数：2,831名

(出向者88名を除く)

【導入製品・サービス】

Citrix Virtual Apps and Desktops



株式会社中国銀行
総合企画部
デジタルイノベーション推進センター 次長
松永 雅利 氏



株式会社中国銀行
システム部 次長
森安 和彦 氏



株式会社中国銀行
システム部 調査役
曽我部 基光 氏



株式会社中国銀行
システム部 主任
久本 伸一 氏



Citrix Virtual Apps and Desktops で 銀行業務のデジタル革新の基盤を構築

中国地域のリーディングバンク、中国銀行では、シトリックスの仮想化ソリューション「Citrix Virtual Apps and Desktops」を活用して営業業務のデジタル化を実現。働き方改革と顧客満足度の向上を両立させ、銀行のデジタルイノベーションに向けた大きな一歩を踏み出すことに成功しています。

IT による構造改革に取り組む

「自主健全経営を貫き、ゆるぎない信頼と卓越した総合金融サービスで、地域社会とともに発展する」——。このフレーズを経営理念として掲げ、地域のリーディングバンクとして経営基盤を確立しているのが、岡山県を地盤とする中国銀行です。岡山県を中心に155の本支店を展開し、東京などの大都市や海外、さらにはインターネット上にも支店を構えています。2017年には、長期経営計画「Vision2027未来共創プラン」を打ち出し、2020年4月から中期経営計画「未来共創プラン ステージII」を推進しています。この計画は、前中期経営計画「未来共創プラン ステージI」の成果を土台にしながら、「地方創生」「組織の活性化」「お客さま本位の営業の深化」「SDGs」、さらには、ITによる業務の効率化や顧客接点の強化、新たな顧客体験の創造などを目指す「デジタル戦略の強化」など、5つの柱が掲げられ、それぞれの取り組みが進められています。

ここで言う「未来共創プラン ステージIの成果」とは、戦略的なIT投資による構造改革を示しています。実際、同行ではすでに、IT投資によって営業プロセスなどのBPR（ビジネスプロセスリエンジニアリング）を遂行し、営業業務の効率化と営業力の強化、ひいては顧客満足度の向上という成果をすでに手にしています。その施策展開を支えるIT基盤として機能しているのが、シトリックスの仮想化ソリューション「Citrix Virtual Apps and Desktops」です。

営業のBPRを目指し、 仮想デスクトップを選択

中国銀行では以前から、営業活動の効率化を目指してタブレット（iPad）を導入し、営業店の渉外担当者（営業担当者）に携行させていました。これにより、営業担当者は、インターネットにアクセスして、営業活動の参考になるような情報を入手したり、各人のスケジュールを管理したりが自由に行えていたわけです。ただし従来は、タブレットから行内のOA（オフィスオートメーション）システムを利用することができず、営業のBPRにつながるような効率化は成しえていませんでした。

そこで同行が構想したのが、仮想デスクトップのソリューション（SBC方式のソリューション）によってOAシステムのシンククライアント化を図り、タブレットからセキュアに行内のOAシステムが利用できる仕組みを整えることです。この方式では、タブレットにはOAシステムの操作画面が転送され、その画面を通じてOAシステムの活用が可能になりますが、タブレットのローカル環境とOAシステムとは論理的に分離され、2つの環境の間でデータのやり取りは行えません。そのため、タブレット側にOAシステムのデータが残ることはなく、業務データのセキュリティがしっかりと確保されることとなります。「こうしたシンククライアントの仕組みと併せて、電子署名の仕組みを導入してお客様との契約プロセスのデジタル化を図り、かつ、申請/承認フローのデジタル化を進めれば、営業のあり方がドラッグ＆ドロップに変えられると考えました。それが、仮想デスクトップのソリューションを導

入した最大の理由です」(中国銀行 デジタルイノベーション推進センター、松永雅利氏)。

Citrix Virtual Apps and Desktopsで2,000台強の端末をカバー

営業のBPRに向けてOAシステムのシンククライアント化に乗り出した中国銀行では、導入する仮想デスクトップソリューションの候補を絞り込み、PoC(概念検証)を実施しました。結果として選んだのが、Citrix Virtual Apps and Desktopsです。

その選定理由として、中国銀行 システム部の曾我部基光氏は、「金融機関での導入実績の豊富さ」と「電子署名システムの動作パフォーマンスの高さ」の2点を挙げます。

「営業のBPRを実現するには、タブレット上のシンククライアント環境で電子署名の仕組みを快適に動作させる必要がありました。それを可能にした仮想デスクトップのソリューションが、候補製品の中で唯一Citrix Virtual Apps and Desktopsだけだったのです」(曾我部氏)。

また、タブレットをシンククライアント端末として利用した際の操作性についても、Citrix Virtual Apps and Desktopsが最も優れていたといいます。

「シトリックスでは、『Citrix X1 Mouse』と呼ばれるマウスを提供していますが、これを使うと、タブレット上でWindowsアプリケーションを違和感なく操作できます。当行ではOAシステムのシンククライアント化に伴い、行内のOA業務端末としてタブレットを使用し、会議のペーパーレス化などに役立てようと考えていたので、シンククライアント環境の操作性の高さは、Citrix Virtual Apps and Desktopsを選ぶ大きな要因になりました」(システム部、久本伸一氏)。

こうしてCitrix Virtual Apps and Desktopsの導入を決めた中国銀行では、Citrix Virtual Apps and Desktopsのサーバをデータセンターに配置し、閉域網を通じて行外からタブレットで接続可能な環境を構成しました(図)。2019年の時点で、すでに営業店に配備されている1,720台の営業用タブレットがOAシステムのシンククライアント端末として機能できるようになっているほか、本部に配備されている内動用のタブレットやOA業務用パソコンに対してもシンククライアント環境が適用され、Citrix Virtual Apps and Desktopsがカバーする端末数は合計で2,170台に及んでいます。

銀行の文化を変えるほどのインパクト

Citrix Virtual Apps and DesktopsによるOAシステムのシンククライアント化は、当初の目

的であった営業のBPRの実現をはじめ、数々の効果を中国銀行にもたらしているといいます。

例えば、先にも触れたとおり、中国銀行では、OAシステムのシンククライアント化と併せて、電子署名による契約プロセスのデジタル化やワークフローシステムの導入による申請/承認プロセスのデジタル化を行っています。これにより、営業担当者が顧客先に訪問し、その場で投資信託などの契約を結び、オンラインで処理することが可能になっています。

「結果として、営業担当者が顧客先から都度帰行して事務手続きを行う必要がなくなり、営業担当者によるお客様先への訪問件数の増加やソリューション提案力の強化、ひいてはお客様満足度の向上へとつながっています」(システム部、森安和彦氏)。

また、OAシステムのシンククライアント化とワークフローシステムなどの導入により、会議を含む行内業務のペーパーレス化も大きく進展し、同行の文化も変わり始めているといいます。

「当行に限らず、銀行では『紙』と『ハンコ』による承認によって業務を回す文化が根づいてきました。それが当行では、オンライン上で情報を共有し、申請/承認を行い、業務を回すのが当たり前になっています。つまり、古い文化に代わり、デジタルを使ってモノゴトを効率的に処理する新しい文化が根づき始めているというわけです」(松永氏)。

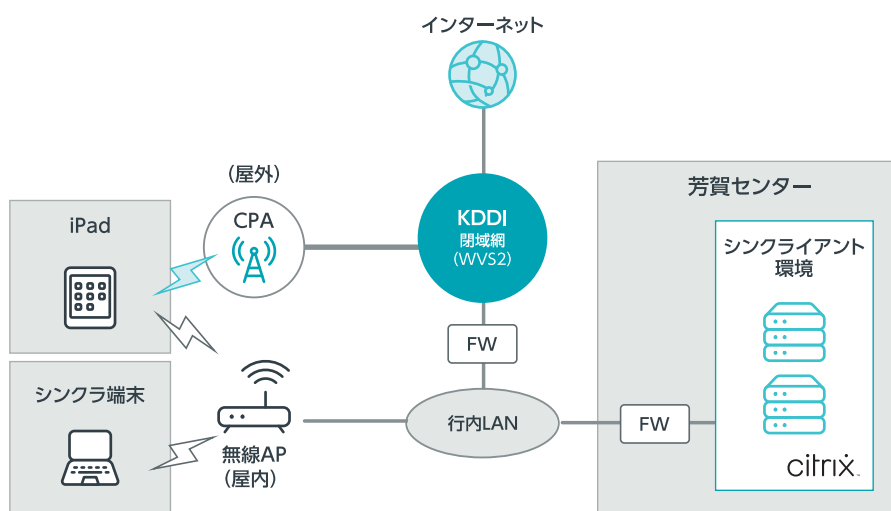
一方、Citrix Virtual Apps and DesktopsによるOAシステムのシンククライアント化は、IT運用管理の効率化にも大きく貢献しているといいます。「デスクトップ環境の設定変更やアプリケーションの配布など、クライアント環境の運用管理をサーバ側で集中的に行えるようになった効果は非常に

大きいと感じています。新しいアプリケーションのテストを行う際も、業務の現場の端末に当該アプリケーションを簡単に配布して、実際のエンドユーザーに操作性や品質をチェックしてもらえます。このような効率性はファットクライアントの環境では実現できません」と、曾我部氏は語り、久本氏もこう続けます。

「Citrix Virtual Apps and Desktopsによるシンククライアントの環境では、端末ごとに導入するアプリケーションが異なり、複数の環境パターンを展開しなければならない場合でも、パターン管理が簡単に行えるので非常に助かっています」加えてもう一つ、Citrix Virtual Apps and DesktopsによるOAシステムのシンククライアント化は、新型コロナウイルス感染症の流行へのスピーディでスムーズな対応を実現するという想定外の効果も生みました。

「当行のシンククライアント環境は、もともと行外で仕事をする営業担当者に向けて整えたものです。ですので、コロナ対策としての従業員のテレワークも、特別なセキュリティ対策を講じることなく、素早く展開することができました」(松永氏)。

中国銀行では今後もCitrix Virtual Apps and Desktopsによるシンククライアント環境の適用範囲を押し広げていく計画です。具体的には、2020年末のOAシステムの更改に合わせる、中国銀行と関連会社の合計で5,290台の端末が、OAシステムのシンククライアント端末として機能できるようになり、それらの端末の中には、営業店配備の勘定系端末も含まれているといいます。Citrix Virtual Apps and Desktopsは今後、同行のデジタル戦略を支える中心的な基盤として活躍することになりそうです。



図：中国銀行のシンククライアント環境のシステム構成イメージ

citrix[™]

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
<https://www.citrix.com/ja-jp/>

©2020 Citrix Systems, Inc. All rights reserved.

Citrix®, Citrixロゴおよびその他のマークは、Citrix Systems, Inc. および/またはその一つもしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の登録商標または商標です。