

金融業務パッケージ「BESTWAY」の 発展過程と課題

1998年に金融機関での投資信託の窓口販売が解禁されて以来7年、その残高が急激に増大するとともに、投信販売業務を支援するシステムへのニーズも時間の経過とともに変わってきている。本稿では、窓販解禁とともにサービスを始めた野村総合研究所（以下、NRI）の「BESTWAY」を例に、投信窓販システムに求められる機能や今後の方向などについて考察する。

「BESTWAY」のここまで

「貯蓄から投資へ」という流れのなかで、日本の投資信託は公募・私募を合わせると80兆円を超える規模にまで膨らんできた。なかでも1998年から始まった銀行の窓口販売は7年間で急激に残高を増やし、すでに38兆円規模である（投資信託協会資料より）。

「BESTWAY」は、1998年、金融機関への投資信託窓口販売解禁と同時にサービスを開始したシステムパッケージである。以後7年、100社以上で利用され、シェア70%を占める存在になったが、利用社数はまだ増える状況にある。2005年10月の日本郵政公社による投信窓販開始時にも採用された。なお、1998年以降の改修の履歴（表1参照）をみると制度改正の歴史であることがわかる。制度改正は各社がいずれにしろ対応しなければならないの

で、「BESTWAY」のようなパッケージが共同的に幅広く導入されることにより、業界全体のコストはかなり低く抑えられると言えるだろう。

金融庁が2005年9月に行った金融機関向けIT活用状況把握アンケート（表2参照）では、企画立案にあたって直面する問題点として、「業務上のニーズとIT投資の効率性・有効性の調整が困難」「専門的知識を有する職員が少ない」が多く、意外に技術的な観点での問題意識は高くなかった。

BESTWAY事業部は、もともとパッケージ開発とカスタマーサポート、営業によるチーム構成でサービスを始め、現在では、導入・移行、個別開発、企画、業務コンサルと役割が広がり、社内外の有識者と連携して法制度を研究するチームもできている。業務とITの役割の調整や、法制度動向の情報発信など、まさに金融機関が必要と考える機能が強化されてきたことになる。

「BESTWAY」に求められるもの

「BESTWAY」システムに求められるものは時代とともに変わってきた。1998年当時は「とにかく安く、早く」が求められた。しかし

表1 「BESTWAY」のおもな改修履歴

1998年	投信窓販口座管理システムサービス開始
1999年	定時定額購入サービス対応
2000年	追加型株式投信の個別元本方式対応
2001年	確定拠出年金制度対応
2002年	追加型公社債投信の個別元本方式対応
2004年	投信の特定口座対応
2005年	個人情報保護法対応



NRIの品質監理部がユーザー各社に毎年行うCS調査の結果をみると、最近は、新制度などに対応する機能の確実な保証、安定的な運用、将来にわた

って継続的なサービス提供の3点が強く求められていることがわかる。各社のなかでビジネス面での重要度が高まり、システムリスクが以前とは比べものにならないということである。

業務的なニーズにも変化がみられる。やはり投信販売量増加にともなう現象と言えるが、コンプライアンスシステムへの要望の急増である。もともとNRIは「BESTWAY/VP」（投信営業情報サービス）というオプションのなかで異常取引を発見できるツールを提供してきたが、営業の水際で防がなければならないという要請から、営業店用フロントシステム「BESTWAY/FS」（投資商品販売支援システム）への注目が高まっている。すなわち、顧客属性とファンド属性などから販売の可否を判断し、説明すべき事項の説明記録をログに残し、注文するという仕組みである。フロントシステムを介して、保険窓販や証券仲介業など、取扱商品の幅を広げたいというニーズも大きい。制度変更や商品の多様化で現場の販売員の対応も大変だが、業務負荷を減らし販売員の説明の品質を一定化するためのシス

表2 IT活用の企画立案にあたって直面する問題点

	主要行	地域銀行
業務上のニーズとIT投資の効率性・有効性の調整が困難	46%	69%
専門的知識を有する職員が少ない	20%	51%
どのような技術が存在するのかわからない	0%	7%
IT投資判断の基準がわからない	0%	27%
共同センター等外部機関による決定への対応が主であり、独自のIT投資ができない	0%	12%

出所）金融庁「金融機関IT活用状況把握アンケート」（2005年9月）より

テムが重要な位置付けにあると言える。

「BESTWAY」のこれから

2006年度の「BESTWAY」は、次の3つの方向に進む予定である。まず第一に、機能の保証という観点では、振替制度（ほふり）対応をきちんと行うことと、要請の強いコンプライアンスシステムの強化である。2007年にも施行される予定の金融商品取引法（投資サービス法）も視野に入れて検討を始めた。第二に、安定的なシステム運用という観点では、この春に地銀向けバックアップセンターを大阪に構築した。第三に、将来にわたる継続的なサービス提供という観点では、生産性向上に向けての施策である。システム機能や運用をできる限り共通化することなどにより生産性向上を図り、ご利用各社へのサービス向上につなげなければならないと考える。

「BESTWAY」はさらに、投信以外の商品も一元的に扱えるシステムへと進化していく。業務とITの橋渡しをする範囲が広がることで、業界全体のコスト低減に少しでも貢献できればと考えている。 ■