

平成 16 年 9 月 21 日
株式会社名古屋銀行

A T M監視運用業務のアウトソーシングについて

名古屋銀行（頭取 加藤千磨）は、A T M(自動預払機)監視運用業務を全面的に外部専門会社に委託しましたのでお知らせします。

これによりA T M機器のアウトソーシングとあわせ、A T Mのトータルアウトソーシングが完了しました。機器・監視運用共にアウトソーシングしたのは、当地区では当行が初になります。

A T M監視運用業務は、従来、名古屋ビジネスサービス株式会社(関連会社)で対応していましたが、C S（顧客満足）の向上、環境変化への先行対応、ならびに経費削減を目指しアウトソーシングすることとしました。

記

- 1．開始日 平成 16 年 9 月 18 日（全面委託日）8 月 24 日から試行、順次拡大し全面移行
- 2．委託先 富士通株式会社・日本A T M株式会社
- 3．委託業務内容 業務内容 ATM 状態監視、ATM インターホン照会対応、ATM 障害対応、喪失届受付対応、警備会社出動指示 / 入退店管理等
契約期間 平成 16 年 9 月から 6 年間
- 4．特徴
 - ・監視は西日本 ATM オペレーションセンター（大阪）で行ないます。ATM 監視実績が多くノウハウも豊富でそのスキルは相当高く、C S 向上につながります。
（三井住友・みずほ・アフラック・東京三菱・りそな・千葉・百五・三重・第三等 30,531 台）
 - ・設定時間内応答率（設定秒数内に一定割合以上の電話を応答）や、喪失受け付け設定漏れ無しの項目を設定し、C S 向上を目指します。（サービスレベルアグリーメント契約）
 - ・監視専門のセンターにて、監視要員の共有化などにより、応援体制に効果が発揮されます。
 - ・同大阪センターは、「金融機関等コンピューターシステムの安全対策設備基準」の建物及び付帯設備に係わる安全対策に準拠。BS7799（英国規格）と ISMS 適合性評価制度（国内規格）も認証取得済。
 - ・現行監視装置は、緊急対応時を勘案し高針ビル(現行センター)に据え置き、勘定系端末を同大阪センターに移設。端末の取引制限は銀行のホストコンピューター側で対応し、監視業務に最低限必要なものに限定します。
 - ・経費の削減が可能となります。（6 年間で 3 割以上の削減が見込まれます。）

以 上