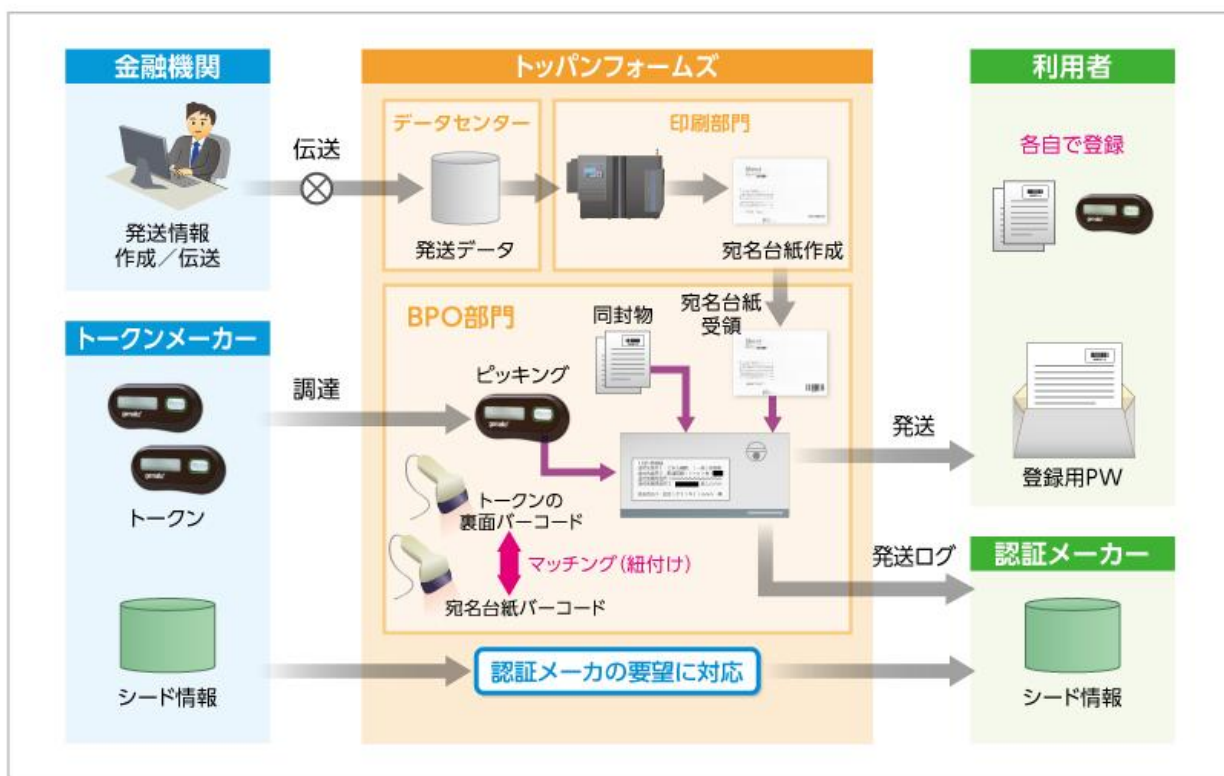


ワンタイムパスワード表示装置の発送・不着管理サービス インターネットバンキング向けにパッケージ化して発売

情報管理ソリューションのトッパン・フォームズ株式会社（以下、トッパンフォームズ）は、インターネットバンキング向けに特化したビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）パッケージとして、ワンタイムパスワード表示端末（OTP トークン）の発送・不着管理業務を 2014 年 1 月中旬から開始します。1 回限りで無効となる使い捨てパスワードを表示する OTP トークンは、インターネットバンキング口座からの不正送金被害が発生するなか第三者によるパスワード悪用などのリスクが非常に小さく、送金被害防止に有効です。このため今後、口座開設者に OTP トークンを配布する金融機関の急増が予想されます。しかし、数十個から数万個まで申し込み者数に応じて送付数が日々変化するなか、高度なセキュリティーレベルを確保しながら問い合わせ対応や不在再送対応などを実行するには専門のノウハウが必要です。こうした連続した業務を確実に実行できる BPO 企業は限られます。以前よりトッパンフォームズは、支給を受けた OTP トークンの一括発送受託業務を行っていましたが、複雑化する発送業務の BPO ニーズに応えるため、本年 10 月末に竣工した日野センター（東京都日野市）内で OTP トークン発送・不着管理の受託体制を整えます。日野センターは十分なスペースと要員、堅牢なセキュリティー機能を備えた最新の BPO センターで、迅速な対応と高品質なサービスを提供します。2014 年度からの 5 年間で、インターネットバンキングの OTP トークン発送関連ビジネスで 20 億円の売り上げを目指します。

サービスモデル (イメージ)



【背景】

警察庁によると、インターネットバンキングで不正送金される被害は今年（11月まで）約12億円に上り、被害額は過去最悪の約3億円だった2011年の約4倍となっています。こうした状況を受けて、一般社団法人全国銀行協会は11月に「インターネット・バンキングに係る不正な払戻しへの対応について」を発信し、取引ごとにパスワードを発行するOTPサービスなどを使った対策を始めるよう、加盟金融機関に呼び掛けています。インターネットバンキングを安心して利用できる環境を希望される方が多くなるにつれ、OTPトークンの発送業務・不着管理の社内業務の負荷は高まっています。トッパンフォームズは、これまでも通知物の送付や申込書の帳票改善などを通じてお客様をサポートしてきた実績があり、デジタル・プリント・サービス（DPS）事業とBPO事業の一貫体制でインターネットバンキングに特化したワンタイムパスワードトークンの発送業務・不着管理サービスを始めることにしました。

【特長】

1. さまざまなOTPトークンの調達及び在庫管理
2. メーカーとの連携によるOTPトークン個別情報の安全な送付
3. 一括発送処理、翌日発送可能な日次発送処理
4. 不在、不在以外など理由別不着処理
5. FAX、電話、メールなど各種問い合わせに対応するコンタクトセンターの提供
6. 発送情報、部材の在庫情報の報告による透明性のある業務委託を実現
7. 関連通知物の発送

【今後の展開】

トッパンフォームズの成長戦略の一つであるBPO事業は、ビジネスフォーム、DPSを核として周辺業務まで一貫したサービスをお客様にご提供するもので、金融機関をはじめとしたさまざまなお客様から高い評価を得ています。これまで積み上げてきたBPOのノウハウを活かし、さまざまな業界や業務に特化したパッケージとして提供することで、BPOを利用し易くしながら事業拡大を図っていく考えです。

以上

※ 「DPS」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 社長室広報部 TEL:03-6253-5730