

エンターテインメント要素を加えて特化したモバイルサービスを提供

アイオンコミュニケーションズとMTSを構築... ユーザの利便性重視のUI・メニュー構成で満足度を向上



(出処: Network Times, 2010.9)

スマートフォン市場の拡大に合わせ、スマートフォンブームで証券各社が競争的に「モバイルトレーディングシステム(MTS)」を構築し、積極的にスマートフォン向けの顧客サービスの拡充を加速させている。証券各社はMTSを通じて自社の差別化を図るため、大規模な投資を行っている。

信栄証券(以下、シンヨン証券)のMTSがその代表的なものである。シンヨン証券はスマートフォンを利用した株取引や口座照会、金融資産の照会など、他の証券会社が提供するサービスだけでなく、多様なエンターテインメント機能を追加して顧客がMTSで楽しく証券サービスを利用できるようにした。

モバイルに特化したサービスで他社との差別化

シンヨン証券のMTS構築事業は2010年5月に開始し8月に1次サービスをオープン、9月上旬に2次サービスをオープンした。iPhone基盤のMTSはION Communications Co., Ltd(代表:オ・ジェ Chol、以下アイオンコミュニケーションズ)が開発し、Android基盤のMTSはASPサービスを利用する。

iPhone向けMTSでは株取引、振込、証券会社の統合金融資産、残高照会などのサービスができる。ELW注文やその他コンテンツサービスは2次オープンを通じて可能になった。既存のフィーチャーフォンでは注文と簡単な残高照会はできるものの、可能であったが、トラフィック費用や通信環境はクロードで、アクセスできる機能も厳しく制限される傾向があった。一方、スマートフォンの場合、OSやミドルウェアのAPIへのアクセスの自由度が高く、それを活用したアプリケーションが多くあり、フィーチャーフォンの問題点が解決された。

端末のサイズや仕様、トラフィック容量を考慮する必要があるのでデスクトップPC基盤のサービスが全てのモバイルで可能なわけではない。MTSを構築しながらモバイルに特化したサービスとモバイルを通じてサービスを実現してお客様の満足度を高めようとした。(シンヨン証券 ITセンターIT企画チーム課長 クォン・オジョン氏)

iPhone向けのMTS構築においてはシンヨン証券ならではの長を生かしながら、「iPhone」が提供する自由度を十分発揮できることを求めるシンヨン証券は多数のモバイルソリューション提供企業を検討した結果、通信会社や企業との多数のプロジェクト実績と優れた技術力と斬新性を保有しているアイオンコミュニケーションズを採用した。

スマートフォンで可能なネット証券として定着

シンヨン証券のMTS構築事業で最も注力したのはスマートフォン専用証券チャンネルとしてのプレミアムサービスである。よりスマートな機能を提供し、お客様が希望するサービスにより簡単、かつ迅速に辿り着けるようにした。お客様の目的に合わせてコンテンツを表示し、強調したいサービスとコンテンツを明確に表示した。

特に「ユーザの利便性を高めた環境」を重視した。シンヨン証券の主なお客様の年齢層が40~50代であることを考慮し、分かりやすく使いやすい勝手をよくしたUIを構成し、誰でも手軽に注文できるようにした。

また、20~30代の若年層に強いサイトにするためiPhoneの特徴あるデザインを考案し、スマートフォン機能に詳しいお客様さえ退屈しないように「マネー&ジョイ (Money & Joy)」の特徴を生かした。

「MTSにて最も重要なのは照会と注文である。ユーザ向けの情報を提供し、便利で安全に注文できるシステム作りを図った。主要機能を実現する際、エンターテインメントの要素を含めて、より楽しくMTSを利用いただけるようにした。iPhoneの特徴を生かした要素は若いお客様から50代までのお客様にも好評を受けている。」(クオン氏)

エンターテインメント機能中、スマートフォン間で近距離でデータ交換ができる機能がある。シンヨン証券のMTSはアイフォーン間でふれると関心情報のやりとりができる。また、スマートフォンをシェイクすると投資有望銘柄がアニメの形態で表示される。

セキュリティや提供サービスのレベルアップ

MTSプロジェクトで一番の変数は、スマートフォンを取り巻く激しい環境の変化であった。スマートフォンアプリも爆発的に増加して現在も増え続けている。このような流れを先読み、お客様が求めるサービスをカスタマイズ・提供する戦略の企画が難しかった。企画段階ではセキュリティ対策を徹底を図り、不正アクセスやなりすましなどから利用者を保護するため金融監督局で定めたガイドラインに沿って、より安全なモバイル取引環境の実現した。

技術面では通信網により注意が必要であった。一般移動通信網を使って証券取引中、Wi-Fiゾーンに移動すると、スマートフォンは自動的にWi-Fiに通信網を切り替える過程で一時的にネットワーク切れが発生する場合がある。この問題解決のため、プロジェクトに参加する人々が直接端末を手に持ってアクセストラブルが起こる所まで行き、問題の原因と解決策を見つけ出した。また、トラフィック量にも注意が必要であり、GUI (Graphical User Interface) を実現するためにはトラフィック過多が発生するグラフィック要素の選択はできなかった。また、PC基盤サービスで提供する投資報告書のような大容量データはスマートフォンでは提供できない。

シンヨン証券はスマートフォンで提供する情報をモバイル端末向けに合わせて変換し、データを圧縮・トラフィック量を最小化した。これを通じてお客様が料金を気にせず情報の利用ができるようにした。

【お問い合わせ】

様々なサービスを提供する証券会社

シンヨン証券はMTSを通じて既存のお客様の満足度を高め、新規のお客様を確保と共にサービス水準を向上し「スマートな証券会社」というイメージの定着を図った。特にシンヨン証券しか提供しないコンテンツを通じて、実際の取引に役立つ情報提供に注力した。

そのひとつである「マイフォルダ」機能は、お客様が繰り返しご利用されるメニューを自分用に構成・保存することでより簡単に情報を検索、取引ができるので簡単にモバイル証券サービスを楽しめることができる。「支店検索」機能は単なる地図上の支店表示ではなく、お客様が望むサービスを提供している支店を検索し、現在の位置から最も近い支店までの経路を提供する。

また、シンヨン証券が提供する各種のリサーチ資料やメディアからのニュース、コラム、スマートフォンの活用術など日常生活ですぐ役に立つ情報を提供している。

[Interview]

シンヨン証券 ITセンター

IT企画チーム課長 クォン・オジョン氏

(写真)



分かりやすく楽しいサービスの提供で顧客満足度を高める

Q. アイオンコミュニケーションズを選んだ理由は

アイオンコミュニケーションズのレファレンスが多く、技術力と表現力が素晴らしかった。PC用に作成されたWebコンテンツフォーマットをスマートフォン向けに変換し、データを圧縮してトラフィック量を減らしたのはお客様へのより多様なサービス提供に役に立つ。

Q. 今後の計画は。

スマートフォンをはじめ多様なモバイル端末が続々発売されるので、サービスをも対応し続けていく。最も至急案件は韓国で発売されるiPhone4の対応である。現在、韓国のiPhone4の公式発売

開始に合わせ大体の機能のサービスを開始する最終段階である。

タブレットPCやノートパソコン向けのサービスも持続的にアップグレードし、お客さまがより多様な形のサービスを楽しめるようにする予定である。

Q. MTSを構築した背景は

既存のフィーチャーフォンではモバイルの取引システム構築が厳しく制限される傾向がある。一方、スマートフォンはその問題点が解決され、セキュリティや安全性が高くなった。スマートフォンユーザが多いので既存のお客様サービスのレベルのアップと共に、より大勢の新しいお客様を確保するためMTSを構築した。

MTSは一回のプロジェクトで終わらない。スマートフォン環境は急激に変化しつつあるため、お客様からの要望意見を集め高レベルのサービスを開発、提供していくつもりである。様々なモバイルベースのサービスを開発し、今後もお客様の満足度を高めて新規顧客を確保していく。

【お問い合わせ】