

## 三井住友銀行が、音声読み上げ式ワンタイムパスワードトークンDIGIPASS 302 COMFORT VOICEの提供を開始しました

### 要約

#### 導入目的

- 社会の情報インフラとしてのインターネットバンキングサービスを、目の不自由な方にも安心・便利に使っていただくための手段の提供

#### チャレンジ

- 目の不自由な方が実際にどのような点を不便だと感じているか理解・解決し、気持ちよく使っていただくこと
- 導入にあたって手間や時間がかからないこと

#### 結果及び効果

- インターネットバンキングサービスにおける、視覚障がい者のアクセシビリティの更なる向上
- 既存と同じ仕組みや機能を持つトークンの導入により、既存システムへの追加開発無しにスピーディーな導入を実現

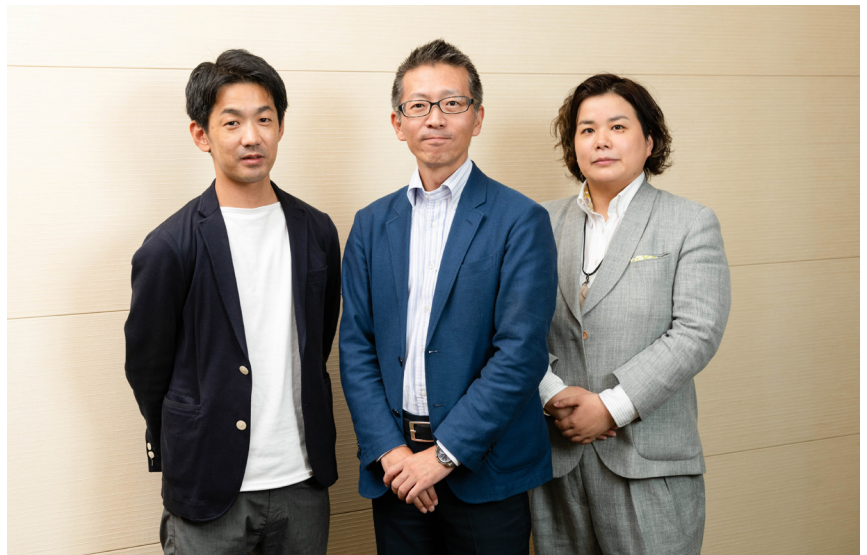
三井住友銀行は、目の不自由な方でも安心してお使いいただける音声読み上げ式ワンタイムパスワードトークンの提供によって、同行のインターネットバンキング「SMBCダイレクト」のアクセシビリティを更に向上させました。

### 社会の情報インフラとしてのインターネットバンキング

先進性やスピードに価値をおく三井住友銀行は、2006年に邦銀で初めて個人インターネットバンキング向けワンタイムパスワードサービスを開始、2013年にはOneSpanのキーパッド付きハードウェアトークンDigipass 275の提供を開始、2015年にはOneSpanのMobile Security Suite (旧製品名DIGIPASS for Apps)を組み込んだスマートフォン用ワンタイムパスワードアプリケーションの提供を開始し、同行のインターネットバンキングにおける不正防止と利便性向上に向けた施策を次々に進めてきました。

一方、社会の情報インフラともいえるウェブサービスを提供する同行は、より高いアクセシビリティレベルを実現できるようにすることを指針としてウェブサイトやウェブサービスを公表しています。音声読み上げソフトを使って情報にアクセスしたり、銀行まで物理的に移動しなくても金融サービスを利用できるインターネットバンキングは、高いアクセシビリティレベルを確保する上でも重要なサービスであると位置付けられており、世の中のデジタル化の流れの中で継続的な機能の拡充が行われています。

同行リテールIT戦略部、グループ長の小西氏は次のように説明します。「目の不自由な方のアクセシビリティを考えたとき、SMBCダイレクトのページは音声読み上げソフトを使ってアクセスできます。2015年に提供開始したスマートフォン用ワンタイムパスワードアプリケーションも、スマートフォンの音声読み上げ機能を組み合わせることで利用できます。しかし、スマートフォンを使わない方については、ワンタイムパスワードを液晶画面に表示するハードウェアトークンしか選択肢が無く、ここに課題がありました。」



## 音声読み上げ式ワンタイムパスワードトークンの導入

この課題を解決したのは、お客様の様々な課題に対して幅広いソリューションラインナップを揃えるOneSpanの製品でした。

同行リテールIT戦略部、部長代理の石川氏は次のように説明します。「OneSpanの音声読み上げ式ハードウェアトークンDigipass302 Comfort Voiceは、この課題を解決する上で最適な製品でした。既存のハードウェアトークンと同じ仕組みで使えるため、システムへの追加開発無しにスピーディーに導入することが可能でした。機能や操作方法についても既存のトークンとほぼ同一のため、お客様向けのご案内や行内各部署への説明も最小限で済みます。OneSpanの製品はお客様からの評判が良いため、音声読み上げ式トークンについてもスムーズに使っていただけるものと考えています。」

同行ではさらに、音声読み上げ式トークンの提供に向けた準備に際して、目の不自由な方がPCやスマートフォンを操作するときの様子を確認したり、トークンの申し込みや受け渡し方法についてご意見を聞くなどして、実際に利用される方に気持ちよく使っていただけよう検討を進めてきました。



## 誰もが安心・便利に使えるサービスの提供に向けて

同行リテールIT戦略部、部長の江藤氏は次のように説明します。「当行は、障がいのあるお客様にも様々なサービスを利用性高く使っていただけるよう、バリアフリーを常に意識しています。実店舗においては、店舗入口へのスロープの設置、窓口への老眼鏡や杖置きなどの設置など、きめ細かなバリアフリー施策を実施しています。ウェブサイトやインターネットバンキングについても同様の施策を進めることは当然のことです。目の不自由なお客様や、その中でもスマートフォンをお使いでないお客様が一定数いらっしゃることも、ハードウェアトークンを好む方が一定数いることなどはデータが示していましたし、実際にお客様からのご要望も受けていましたので、そういった方々に対応してあげたい、対応しなければならない、と常々思っていました。」

今回提供を開始する音声読み上げ式ワンタイムパスワードトークンは、既存のトークンと同様に、インターネットバンキングを介した振込み、定期預金解約、振込み金額などの上限引き上げ、登録個人情報の変更など、お客様の口座に関わる重要な操作を行う際に、お客様の大切な資産を守るために使われます。



## 株式会社三井住友銀行について

三井住友銀行は、平成13年4月にさくら銀行と住友銀行が合併して発足しました。平成14年12月、株式移転により銀行持株会社として三井住友フィナンシャルグループを設立し、その完全子会社となりました。平成15年3月には、わかしお銀行と合併しています。三井住友銀行は、国内有数の営業基盤、戦略実行のスピード、さらには有力グループ会社群による金融サービス提供力に強みを持っています。SMBCグループ各社と一体となって、お客さまに質の高い複合金融サービスを提供していきます。



OneSpanは、お客様のデジタルトランスフォーメーションを大胆に前進させることによって、金融機関を始めとする多くの組織を成功へ導きます。人々のアイデンティティ、人々が利用するデバイス、さらに、人々の生活を形作るトランザクションの信頼性を確立していきます。これこそが強いビジネスの実現および成長の礎であると弊社は考えています。世界の銀行上位100行のうち半数以上を含む、10,000社以上のお客様が、OneSpanのソリューションを活用して、最も重要な関係やビジネスプロセスを保護しています。デジタルオンボーディングから、不正軽減、ワークフロー管理まで、OneSpanの一体的なオープンプラットフォームにより、コストの削減、顧客獲得の加速、顧客満足度の向上を図ることができます。

お問い合わせ：

詳しくは、下記にお問い合わせください。

[info-japan@OneSpan.com](mailto:info-japan@OneSpan.com)

[OneSpan.com](https://www.onspan.com)



Copyright © 2019 OneSpan North America Inc., all rights reserved. OneSpan™, Digipass®, Cronto® は、OneSpan North America Inc.とOneSpan International GmbHの両方またはそのいずれかの米国およびその他の国々での登録商標または未登録商標です。その他の商標または商号は、全て、それぞれの所有者の所有物です。OneSpanは、仕様をいつでも予告なしに変更する権利を留保します。OneSpanは、本文書において提供した情報について、正確かつ信頼できると考えています。しかしながら、OneSpanは、かかる情報の利用について、また利用の結果、第三者の特許権等の権利を侵害したとしても、一切責任を負いません。

最終更新：2019年4月