

株式会社京都銀行 <http://www.kyotobank.co.jp/>

お客さまへのサービス向上と 事務処理の厳正化を実現した新営業店システム

課題

お客さま・行員双方の
事務手続き負担を軽減できる
営業店システムを
模索していた

解決

日立統合チャンネルソリューション
「FREIA21+」を適用した
新営業店システムを構築

効果

高齢者をはじめ、お客さまへの
サービス向上、事務処理の
迅速化とさらなる厳正化を
実現し、窓口セールスも強化

「飾らない銀行」をキャッチフレーズに、地域密着型金融に取り組んでいる株式会社京都銀行(以下、京都銀行)は、京都のみならず滋賀、大阪、兵庫、奈良へも店舗ネットワークを広げた「広域型地方銀行」として大きな成長を遂げています。創立75周年にあたる平成28年度に預金+譲渡性預金残高7.5兆円をめざす「ビジョン75 いい銀行づくり」と名付けられた中期経営計画を進行中。その目標達成に向け、現在、営業戦略・人材戦略・業務改革戦略が進められていますが、業務改革戦略の中でも重要とされる営業店事務の改革を担うのが、日立の統合チャンネルソリューション「FREIA21+」を適用した「新営業店システム」です。



新営業店システムの利用風景

長年にわたる 信頼と実績を評価

「2013年4月に試行を開始し、11月から全店稼働を果たした新営業店システムは、窓口でのお取り扱いに“お客さま用ディスプレイ”と“ナビゲーション機能”を採用した対話型カウンターシステムとCRM(顧客関係管理)連携を大きな特徴としています。中期経営計画ではこのシステムを活用し、窓口業務の効率化とお客さまサービスのさらなる向上を推進していくことを大きなテーマとしています」と語るのは、事務部長の安藤 浩行氏。続けて、その構築に至った背景を、システム部長の米澤 浩樹氏は「これまで営業店窓口では、お客さまの待ち時間が

長い、伝票記入などの手続きがわかりづらい、高齢者の方々への説明が理解されにくいといった課題がありました。行員にとっても入力ミスの発生やお客さまが記入した伝票内容のチェックなどが大きな負担となっていたため、これらの課題を解決できる新たな営業店システムが必要

だったのです」と説明します。

SIベンダーに日立を選んだ理由をシステム部 次長の戸田 誠二氏は、「長年にわたる信頼と実績を評価した結果」だと語ります。さらに戸田氏は「これまでも当行は日立さんと2006年に投資信託や保険などの投資型商品ナビゲーション、2008年にはタッチパネルと印鑑レスの採用などを一緒に開発してきた実績があります。今回の営業店システムはそれらの基盤となるもので、わかりやすい操作性、お客さまへの“おもてなし”のコンセプトも同じ延長線上にあります。数々のシステムを満足のいく形でしっかり構築してくれた日立さん以外に、お任せできるベンダーはありませんでした」と続けます。

伝票記入レス/印鑑レスと、 ナビゲーションによる お客さま・行員双方の負担削減

新営業店システムの対話型カウンターでは、必要な情報を行員がお客さまから聞き取って入力。お客さまはその内容をATMと同様の容易な操作で「お客さま用ディスプレイ」上で確認するだけといった、伝票記入レスとお取り引きの効率化を実現しています。指静脈認証装置を

京都銀行

株式会社京都銀行

本店 京都府京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町700番地
創立 1941年10月1日
資本金 421億円
従業員数 3,361名(2014年3月31日現在)
事業概要 普通銀行業務
(豊かな地域社会の創造と地元産業の発展に貢献することを理念に掲げ、地元京都における最大のリーディングバンクとして、地域社会の皆さまに役立つことをめざしている)



使った本人確認で印鑑レスによる勘定系手続きも実現。また行員も「行員用ディスプレイ」上のナビゲーションに沿って手続きを進めるため、事務処理負担やミスリスクが最少化し、お客さまと会話しながら、接客業務に専念できるようになりました。

「記入負担がなくなり、ディスプレイの大きな文字を見ながら確認ボタンを押すだけの操作になったことで、特に高齢者のお客さまからは手続きがとて楽になった、行員とのコミュニケーションが図れ、取り引き内容や商品説明も非常にわかりやすいと、高い評価をいただいています」と事務部 次長兼事務効率企画室長の山田 雅己氏は笑顔を見せます。

カウンターシステムで受付処理された情報は勘定系業務画面へ自動的にデータ連携され、行員の入力負担や入力ミスのリスクを低減。さらに税公金納付書などをスキヤナでイメージ認識することで納付先、金額、手数料などをシステムが自動判断するため、受付処理時間の短縮や事務手続きのさらなる厳正化も実現されました。

CRMとの連携でお客さま情報を タイムリーに確認でき、 窓口でのセールスを強化

「CRMシステムとの連携によって、カウ



株式会社京都銀行
システム部
次長
中山 雅樹氏

株式会社京都銀行
システム部
次長
戸田 誠二氏

株式会社京都銀行
システム部
部長
米澤 浩樹氏

株式会社京都銀行
事務部
部長
安藤 浩行氏

株式会社京都銀行
事務部
次長兼事務効率企画室長
山田 雅己氏

ンター業務や勘定系業務を進める上で必要となるお客さま情報がすばやく確認できるようになりました」と話すのはシステム部 次長の中山 雅樹氏です。「例えばカウンターで通帳をお示しいただくと、勘定系画面の上に自動的にお客さま情報の有無、コンタクト履歴などが表示されるため、お客さまに適したお声がけやセールストークなどにつなげることができます。営業店窓口でのセールス強化に欠かせない機能となるはずですよ」と中山氏は続けます。

今後はモバイル端末などを 活用し情報統合による 営業生産性拡大へ

新営業店システムを共同開発した日立に対して山田氏は、「今回のシステムは業界でも前例のない取り組みとなりま

したが、業務フローをどう標準化していくか、それをシステムにどう落とし込むかといった大変な作業を、われわれと一緒に最後までやり遂げてくださった日立さんには本当に感謝しています」と高く評価。米澤氏も「日立さんと共同開発したタブレットによる渉外ナビゲーションシステムなどのように、今後はモバイル端末も含めた最新のハードウェア上で、さまざまな情報を1つにつないで営業生産性を最大化することが大きなテーマになってくるでしょう。そこでも引き続き、日立さんのご支援をお願いしたい」と期待を寄せます。

日立のFREIA21+を適用し、より効率的で、お客さまにやさしい営業店システムを完成させた京都銀行。「ビジョン75 いい銀行づくり」の目標達成に向けた京都銀行のチャレンジを、日立はこれからも力強く支援していきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 金融システム営業統括本部 事業企画本部
<http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

情報提供サイト

<http://www.hitachi.co.jp/FREIA/>