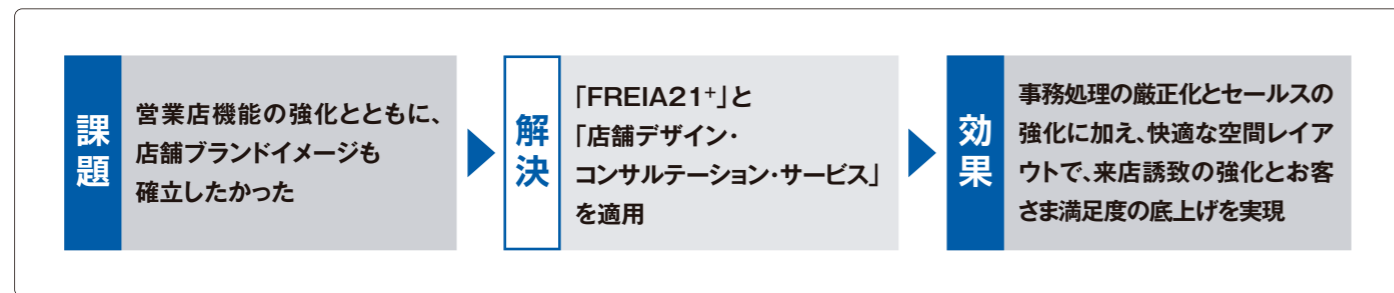


株式会社東邦銀行 <http://www.tohobank.co.jp/>

営業店システムと店舗デザインの統合により「利用しやすく、お客さまにやさしい店舗づくり」を実現



1941(昭和16)年の創立以来、福島県の「地域いちばん銀行」をめざし、地域経済の発展に貢献してきた株式会社東邦銀行(以下、東邦銀行)。現在は東日本大震災からの復興に向けた円滑な資金供給や地域産業の創出、お客さまの利便性向上に取り組みながら、新たな成長戦略の遂行と経営体質のさらなる強化に取り組んでいます。その一つとして、営業店を「事務処理の場」から「営業の場」へと転換し、より利用しやすく、やさしい店づくりを進めるため、日立統合チャンネルソリューション「FREIA21+」と「店舗デザイン・コンサル

テーション・サービス」を適用した営業店改革に挑戦しました。

先進機能の稼働実績を高く評価

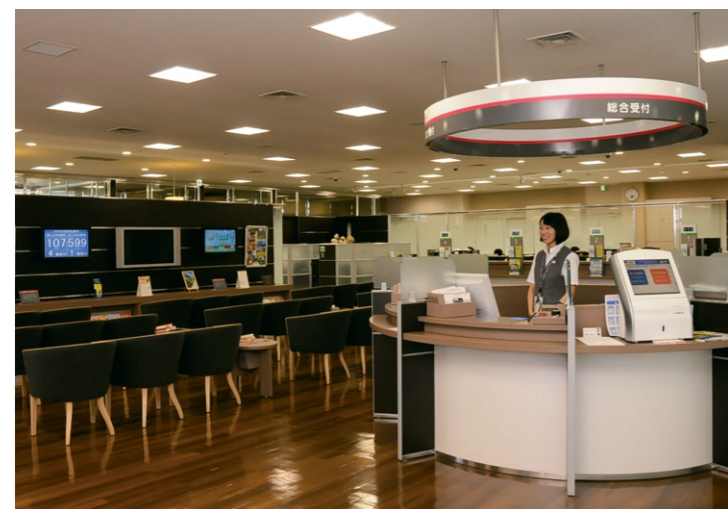
東邦銀行の営業店改革は2007年に発足した「営業店がいちばんプロジェクト」からスタートしました。「店舗を営業の場へと変えるため、事務の本部集中化を推進する中で、営業店システムも抜本的に変える必要性が出てきました。3社の提案の中から新たに日立を選んだのは、実績に裏打ちされた先進的な機能と将来ビジョンを持っていたからです」と語るのは常務取締役 事務本部 副部長の阿字 聡氏です。「例えば、資産運用相談窓口に導入された対話型相談端末、営業店システムと情報系をつなぐCRM連携も、他行での稼働実績を持って

いたのは日立だけでした。今後の店舗営業を支える機能がすでに具現化されているかどうか大きな決め手になったのです」と営業統括課 参事役 兼 インターネット支店 副支店長の小針 浩一氏は言葉をつなぎます。

日立は、既存の基幹/サブシステムとシームレスに連携できるFREIA21+の機能コンポーネントを適用し、効率的で迅速なシステム開発に着手。両社は一丸となってプロジェクトを推進し、途中、東日本大震災に見舞われたものの、当初の予定通り4か月という短期間で新営業店システムへの移行を実現しました。

ナビゲーション機能が短期移行を支援

「日立のSEさんは、数百項目におよぶ新旧システムのフィット&ギャップを1つひとつクリアしながら真摯にプロジェクトを進めてくださいました。当初現場では長年のシステム文化を変えることに賛否両論ありましたが、結果としてトラブルなくスムーズな移行を果たしたことで、われわれは非常に満足しています」と阿字氏は語ります。10



東邦銀行 北福島支店 店舗内の様子



株式会社東邦銀行

本店 福島県福島市大町3-25
 創立 1941年11月
 資本金 235億19百万円
 従業員数 1,969名(2014年3月31日現在)
 事業概要 普通銀行業務
 (コーポレート・メッセージ「すべてを地域のために」の考え方に基づき、地域を見つめ、総合的な金融サービスをもって「ふくしま」の発展や地域住民の安定した生活のために貢献している)



名の新人インストラクターを率いて4か月という短期間で営業店への操作研修を実施した大森支店 副支店長の森 久美子氏も、「FREIA21+が備える事務手順のナビゲーション機能が、短期間での行員研修に大きな効果を発揮しました。新システムは画面上で次の手順を誘導するため、教育の効率性や事務の厳格化が向上しただけでなく、CRM連携で効果的な営業推進も行うことができます」と評価します。

店舗デザインとの統合により、セールス強化へ貢献

営業店システムの構築と並行して進められたのが、「お客さまにとって利用しやすく、やさしい店づくり」をコンセプトとした店舗デザインの刷新です。営業統括部 営業統括課の人首 絵美子氏は、「これまでの店舗デザインは各店バラバラで統一感がありませんでした。そこで、すべての営業店で、お客さまに親しみやすいブ

ランドイメージを確立したいと考えていました」と、その理由を説明します。そこで日立はFREIA21+の機能と、他の銀行でも実績のある「店舗デザイン・コンサルテーション・サービス」を組み合わせた提案を実施。これが東邦銀行の考える次世代店舗像と合致し採用が決まりました。

日立は営業現場の幅広い意見を集約しながら、お客さまに適したご案内を行う総合受付、プライバシーに配慮した個室型コンサルティングブース、ATMコーナーとロビーの一体化などを盛り込んだ次世代店舗のひな形となる北福島支店の店舗デザインを実施。店舗意匠デザインマニュアルも制定し、今後、東邦銀行が店舗イメージを統一しながら、各店舗の環境・実態に合わせた適切なレイアウトを効率的に実現できる環境を整備しました。営業統括部 営業統括課の赤間 亨氏は「店舗のレイアウトやイメージが驚くほど変わりました。お子さまが退屈しないキッズスペース、自由に

使える給茶機など、お客さまの快適性が追求されている一方、行員の働きやすさにも多数の配慮がなされています」と語ります。

北福島支店 支店長の中井 浩氏も、「広く快適な店舗とグレードの高さ、2013年10月から始めた土日営業の利便性などが、お客さまの待ち時間ストレスの軽減や取り引きのモチベーションの向上につながっています。店頭でのマーケティング/セールスの強化が図られた結果、北福島支店は2013年度上期に一般店87店中、営業推進部門で第1位に輝いたほか、融資残高も順調に増加しています」と喜びます。

日立が支援したプロジェクトを高く評価する阿字氏は、「今後も日立には競争力を高める先進的な提案をしていただきたい」と笑顔で語ります。今後も日立はFREIA21+の機能強化と積極的な提案により、東邦銀行のさらなる躍進を支援していきます。

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/>