

2012 年 11 月 7 日

株式会社山陰合同銀行

株式会社日立製作所

山陰合同銀行の新営業店システムが稼働開始

日立の統合チャネルソリューション「FREIA21⁺」で実現

株式会社山陰合同銀行(頭取:久保田 一郎/以下、山陰合同銀行)は、新営業店システム^(*)を 11 月 1 日から稼働開始しました。山陰合同銀行では、新営業店システムの導入によって、窓口におけるお客様の利便性向上を図るとともに、行員の事務効率化を実現します。これらにより、営業店におけるお客様サービスのさらなる向上をめざします。

なお、本システムは、株式会社日立製作所(執行役社長:中西 宏明/以下、日立)の統合チャネルソリューション「FREIA21⁺」^(*)(フレイア 21 プラス/以下、「FREIA21⁺」)にて構築しています。

*1 本システムは 2012 年 11 月から 2013 年 3 月にかけて、全営業店に順次導入予定

*2 FREIA21⁺: Financial Retailing Delivery System of Information-Advance21⁺

山陰合同銀行では、「現場力強化による成長」「経営基盤の強化」「地域社会への貢献」という 3 つの分野に分けた中期経営計画を策定しています。今回の新営業店システムの導入は、特に「経営基盤の強化」において重要な施策の一つであり、事務効率化によるサービス品質・利便性の向上と営業体制強化を図ります。

今回の新営業店システム導入により、事務要員 155 名を戦略部門の営業推進部門へ再配置し、お客様への提案力をさらに高めていく予定です。

<新営業店システムの主な特徴>

1. 窓口受付業務における改善
 - (1) オンデマンド印刷の採用
 - (2) One to one 機能(顧客情報自動表示機能)の活用
 - (3) 本人確認記録票のシステム化
2. 後方事務改革・事務集中化支援など
 - (1) 事務集中処理の活用
 - (2) 管理者用モニタリング機能の活用
 - (3) 為替集中システム業務における操作性・運用性の向上

■特徴の具体的な内容

1.窓口受付業務における改善

(1)オンデマンド印刷の採用

窓口で各種手続きを行う際、口座番号を入力することにより、届出書など、従来お客様に記入頂いていた項目を自動出力(オンデマンド)することを可能とします。これにより、お客様の記入負担を軽減できます。なお、1 度の照会で複数システム・複数取引と連携が可能で、各システムごとに照会する必要がないため、窓口での行員の事務負担も軽減します。

(2)One to one 機能(顧客情報自動表示機能)の活用

窓口で各種手続きを行う際、端末に入力した口座番号をもとに、取引画面に顧客属性やセールス情報を自動的に表示します。これにより、行員は顧客情報を探す手間をかけずに、よりきめ細やかな顧客対応が可能となり、セールス強化を図ります。

(3)本人確認記録票のシステム化

運転免許証などの本人確認書類を窓口端末のスキヤナで読み込み可能とします。行員がコピーを取りに窓口を離れる必要がなくなるため、処理スピードの向上・ペーパーレス化ができます。

また、複雑な業務をナビゲーション画面でサポートする事務ナビゲーションを活用することにより、名寄せ照会などの各種手続きにおける本人確認処理にも連携が可能となり、事務の簡易化を図ります。

2.後方事務改革・事務集中化支援など

(1)事務集中処理の活用

各業務での手続き書類を集中センタに送付する事務において、従来は手作業で起票・集計を行っていましたが、今回、送付票の自動作成および送付イメージの保存を可能にしました。これにより、営業店システム側で読み込んだ印鑑票などを各業務処理システムに連携し、現物送付の事務負担を軽減します。

(2)管理者用モニタリング機能の活用

管理者の業務において、従来は管理者が各照会取引をその都度入力・検索して内容を確認していましたが、今回、管理者用モニタリング機能を活用し、モニタリング画面に管理項目一覧の最新状況を自動的に表示できるようにしました。これにより、管理者は迅速で適切な指示を可能とします。

(3)為替集中システム業務における操作性・運用性の向上

営業店の為替処理を集中センタに連携している為替集中システムを刷新しました。登録文言ワンタッチ入力(簡単入力キー)^{(*)3}機能などの操作性向上を図り、オペレーションのトータル処理時間を短縮します。さらに、「QlikView」^{(*)4}を使用した統計機能(グラフ化機能)をサポートすることで、運用性の向上を図ります。

*3 登録文言ワンタッチ入力(簡単入力キー):「ゴホンニン」や取扱いの多い金融機関名、季節性のある振込先を予め登録しておくことで、ワンタッチキーによる入力を可能とした機能。使用頻度の高い文言の入力負荷を軽減。

*4 QlikView: 企業のデータを分析・可視化する BI(ビジネス・インテリジェンス)ツール。

山陰合同銀行は今後も、お客様との信頼関係をより一層深めることに重点を置きながら、地元山陰両県(島根県、鳥取県)の営業基盤を再構築、強化していくことと、成長の見込まれる山陽・兵庫で営業基盤を拡大していくことを同時に実現していきます。そして経営基盤の強化を引き続き行うほか、地域社会への貢献として、地域経済の活性化を支援することで地域金融機関としての使命を果たしていきます。

また、日立は、イメージワークフロー採用による事務処理削減や金融機関の営業店セールス活動を支援するためのチャネル統合、指静脈認証によるセキュアな取引環境の実現など、金融機関向けのさまざまなソリューションを提供しています。

今後も日立は、「FREIA21⁺」や他ソリューションを通じて、金融機関の顧客サービス向上やセールス活動を支援するさまざまなソリューションを提供していきます。

■山陰合同銀行ホームページ

<http://www.gogin.co.jp/>

■日立製作所ホームページ

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

■統合チャネルソリューション「FREIA21⁺」関連情報

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

■他社所有商標に関する表示

- ・「FREIA21⁺」は株式会社日立製作所の登録商標です。
- ・「QlikView」は、Qlik Technologies Inc.の商標または登録商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

以 上