

導入事例 株式会社常陽銀行 様**「店頭受付ナビゲーションシステム」の全店導入で
行内の事務省力化と、お客様の入力負担軽減を
同時に実現**

めぶきフィナンシャルグループ（FG）傘下の常陽銀行は、行内の事務簡略化・省力化と、お客様の満足度・利便性向上を目的として、店頭窓口のタブレット端末に申し込み内容を入力するだけで各種手続き（現在取り扱っているのは住所・氏名・届出印の変更手続）を完結することができる「店頭受付ナビゲーションシステム」を、2017年8月末に全店導入した。同システムには、スカイCOMのデジタルインク開発キット『SkyPDF Tools SDK III インクプラグイン』が採用されている。

左から、株式会社常陽銀行 経営企画部 業務革新室 係長 近藤様、参事役 金丸様、次長 佐藤様

スカイCOMのデジタルインク開発キットを採用して実現した主な機能**1 手書き文字認識機能**

手書きで入力した文字を認識してテキスト化することで、住所・氏名入力やそれらのフリガナ自動入力といった入力補助・支援や、ホストへ受け渡すデータとしての役割を果たします。

2 PDFフォーム機能

ホストから受け渡された顧客情報を、テキストフィールド（入力フォーム）を配置したPDF帳票にセットします。

3 一括入力／一括サイン機能

複数帳票に住所や氏名、サインを記入する必要がある場合、1度の記入で済ませる（転記する）ことができます。サインは付随するストローク情報（筆跡情報）とともに、PDF帳票内に埋め込みます。

今回「店頭受付ナビゲーションシステム」の全店導入に際し、株式会社常陽銀行 経営企画部 業務革新室 参事 役 金丸様、次長 佐藤様、係長 近藤様に、導入に至る背景や課題、今後の展望などについてお話をうかがった。

「店頭受付ナビゲーションシステム」導入の背景をお聞かせください。

当初、電子記帳台の導入を検討しましたが、電子記帳台は帳票の出力のみでホスト連携されておらず、帳票出力後の事務処理は従来通り行わなければならないことから、事務処理の大幅な簡略化・省力化にはつながらないという判断に至り、店頭のタブレットを活用してホスト連携の機能を盛り込み、帳票出力せず取引完了できるシステムの構築を目指しました。

事務処理における課題は何でしたか。



諸届の課題が大きかったですね。

諸届は、窓口担当者が業務端末を照会してお客様の取引内容を調査し、照会の結果から実施すべき対応事務の判断を行うのですが、この判断というのが店頭業務の中でも高度なスキルとノウハウ、広範囲の商品知識が必要とされるのです。それがゆえ、事務処理に係る時間が長くなるとともに、事務ミスを誘発してお客様からの苦情に繋がるケースが発生していました。

この問題を解決するにはどうしたらよいか考えていく中で、「そもそも人間が判断するからミスが発生するのであって判断はシステムに委ねてしまえばいいんじゃないか」と。また、これまではお客様に記入いただいた帳票を見ながら、行員が後方事務で打鍵（データ入力）していたのですが、「最初から電子化されたデータであれば、打鍵の必要なく自動化してホスト端末につなげられるんじゃないか」と思ったわけです。さらに言うと、業務端末を照会するための打鍵さえ必要なくなると。

つまり、照会→判断→更新といった、現在手作業でやっている一連の流れをタブレットの処理で自動化、システム化することで事務処理の大幅な簡略化・省力化を実現でき、店頭の営業が活性化するという構図が見えてきたのです。

お客様目線の課題は。

お取引が多ければ多いほど何枚もの帳票に記入いただくかなければならないのですが、名前や住所、勤務先といった情報を必要枚数分すべてに記入するのって、ご経験おありかと思いますが、大変ですよね。あれを1回の入力で済ませられないものかと。



そういった課題を吸収したシステムが「店頭受付ナビゲーションシステム」なのです。



はい。

お客様はローカウンターに座って、住所や名前、勤務先といった情報を、タブレット画面上に電子ペンを使って手書きで入力していきます。窓口担当者と対面でやりとりしながら、画面の指示に従って入力していくので、迷ったり困ったりすることはありません。

手書きした情報を文字認識して、必要箇所にはふりがなを自動挿入する支援機能もあり、入力に伴う工程数も紙帳票の時より少なくなっています。

お客様に入力いただいた後、銀行側の事務処理となるのですが、お客様の取引を調査する一連の照会業務、照会結果から実施すべき対応事務を決定する判断業務、対応事務の中で作成する必要帳票の作成までをすべて1台のタブレット内の処理で自動化しています。

従来ですと、この必要帳票すべてに、お客様に記入いただかなければならなかったのですが、作成された必要帳票には、先ほど入力いただいた情報が埋め込まれていますので、お客様が新たに入力するとか、追記するとか、そういった必要は基本的にありません。入力は1回でいいのです。

お客様に入力いただいた情報は、タブレットからダイレクトにホスト連携して、更新データとして使っているため、業務端末は一切使わなくなりました。照会までは他行でもやっていることですが、判断して更新までをタブレットで自動化しているという銀行はあまり耳にしません。これは他行に先駆けた一歩であると自負しています。

スカイCOMの「デジタルインク開発キット」の評価点は。

特筆すべきは手書き文字の認識率の高さですね。行内や他行関係者からも「これはすごい！」と評判です。多少乱暴に書いても、ほぼ間違いなく認識できています。

手書き文字の認識率が高いということは、お客様に再入力いただくことが少ないということなので、結果としてストレスなくスムーズな入力が行えることを後押ししています。

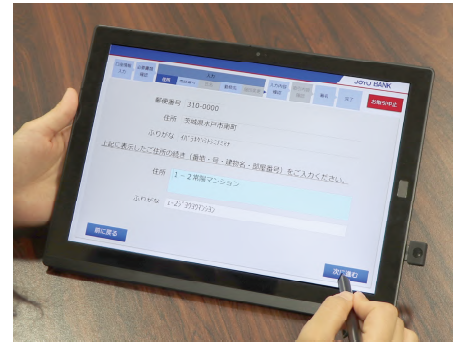
システム開発時の導入支援やサポート面はいかがでしたか。

開発は関連子会社の常陽コンピューターサービスに委託したのですが、開発担当者からは、「デジタルインク開発キット」はできることが多くあって、使いこなすという意味では少し時間を要したものの、開発工程におけるサポート体制の不満は一切なく、きめ細やかに応対いただいたおかげで、効率よくスピーディーに開発できたとの高い評価をいただいています。

導入効果についてお聞かせください。

全店稼働間もないため定量的な効果実測はこれからとなりますが、行内の事務省力化とお客様の入力負担が軽減されたことで、結果として手続きに要する時間が、これまでの30～40分から、10～15分程度になると見込んでいます。

現場の営業店からは、「操作がシンプルで簡単」「判断不要なので、諸届を知らない男子若年行員等でも対応できる」「必要帳票の自動生成は驚愕」などといった声が挙がってきています。



今後の展開・展望についてお聞かせください。

本年11月末に「新規口座開設」を追加して、今年度中に2次対応として「諸届」と「新規口座開設」の追加機能を実装する予定です。また3次対応として、申込系の取引で事務手続きが複雑で事務ミスを誘発しやすい傾向にあるものを対象としたコンテンツの追加を計画しています。それ以外にも、現在紙で管理している2,000種類もの帳票の中から使用頻度の高い帳票を電子化して店頭紙の削減、ペーパーレス化の実現に向けて取り組んでいきたいと思っています。

今回の「店頭受付ナビゲーションシステム」の全店導入で、これからの店舗業務の在り方を営業店に提示したわけですが、「あれもやってほしい」「こういうことはできないか」といった意見が現場から活発に出てきて、店頭業務の革新につながっていくことを期待しています。

[2017年9月取材]

お客様情報



株式会社 常陽銀行

- 頭 取：笹島 律夫
- 創 立：1935年（昭和10年）7月30日
- 資 本 金：851億円
- 本店所在地：茨城県水戸市南町2丁目5番5号

常陽銀行は、茨城県を中心に国内180店舗を展開する地方銀行です。預金残高8兆2,403億円は、地方銀行の中で第5位の規模、めぶきフィナンシャルグループ（常陽銀行・足利銀行合算）では13兆5,729億円で地方銀行グループの中で第3位の規模となっております。（平成29年3月31日現在）。「健全、協創、地域と共に」の経営理念のもと、堅実な営業、健全な経営を行い、お客様・地域・株主の方々と共に価値ある事業を創造していくことにより、地域社会・地域経済の発展に貢献してまいります。

導入製品 デジタルインク開発キット『SkyPDF Tools SDK III インクプラグイン』

本開発キットは、国内外で豊富な導入実績を誇るスカイCOMのPDFテクノロジーを組み入れて開発を行うことができるSDK（=Software Development Kit：ソフトウェア開発キット）に、手書き文字入力／電子サインが行えるデジタルインク機能が追加されたもの。本開発キットを利用することでシステムや、アプリケーションからのPDFドキュメントコントロールが実現でき、短期間・低コストでのシステム、アプリケーション開発が可能となります。