

顧客体験価値の革新 ～インターフェースとコンテンツ戦略

株式会社新生銀行
常務執行役員
個人総括担当
清水 哲朗
2018年2月

国内資産運用ビジネスにおける当行の見方

メガバンク

巨大な店舗網・多くの人員を擁する。よって、当面は経営資源の最適化に注力すると想定

地方銀行

人口減少環境において相対的にオーバーバンキングとなる中で、経営統合などにより経営基盤の安定化を図ると想定

新規参入行

物流やインターネットサービスから参入し、本業の顧客の金融ニーズを取り込み。従来、銀行ではカバーできなかった領域に対してFintech技術等を用いて参入を図ると想定

非金融からの 新規参入業者

大規模な顧客基盤を持つ事業者が金融事業者と協業し、進出。既に生活基盤となっているSNSなどのプラットフォームにて資産運用サービスの提供が行われていくと想定

問題意識①

コンサルティングサービスの提供チャンネルが有人店舗に限定

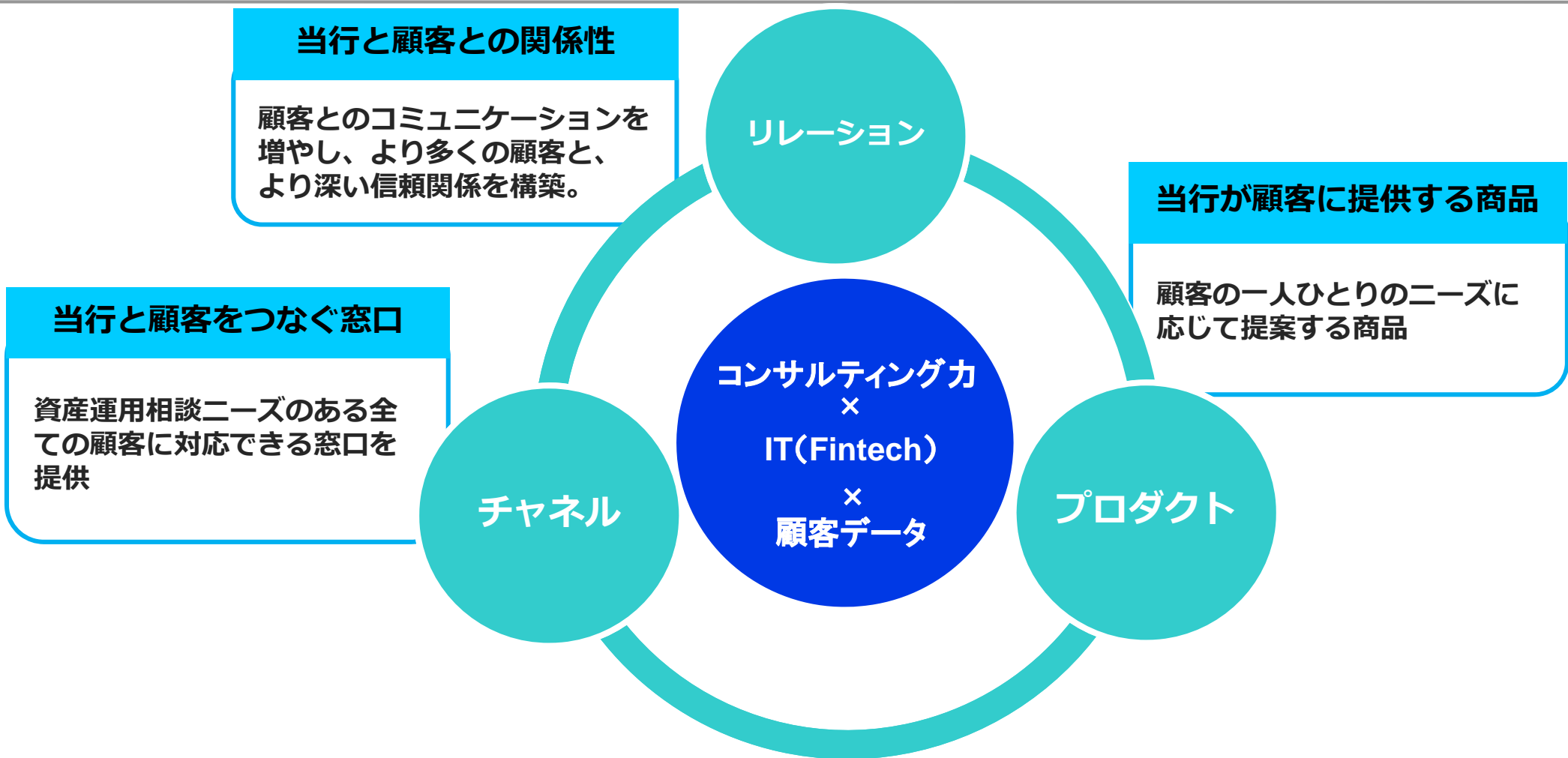
問題意識②

スタッフ1人あたりが店舗で対応することができる時間は有限

当行の質の高い資産運用コンサルティングをより多くの顧客に、高い頻度で提供し、顧客体験価値を向上させる

※店頭でのコンサルティング営業は既存チャンネルの中で最も収益性が高い

新生銀行リテールの目指す姿



方針1

リモートチャネルも利用し、より多くの顧客にコンサルティングサービスを提供する

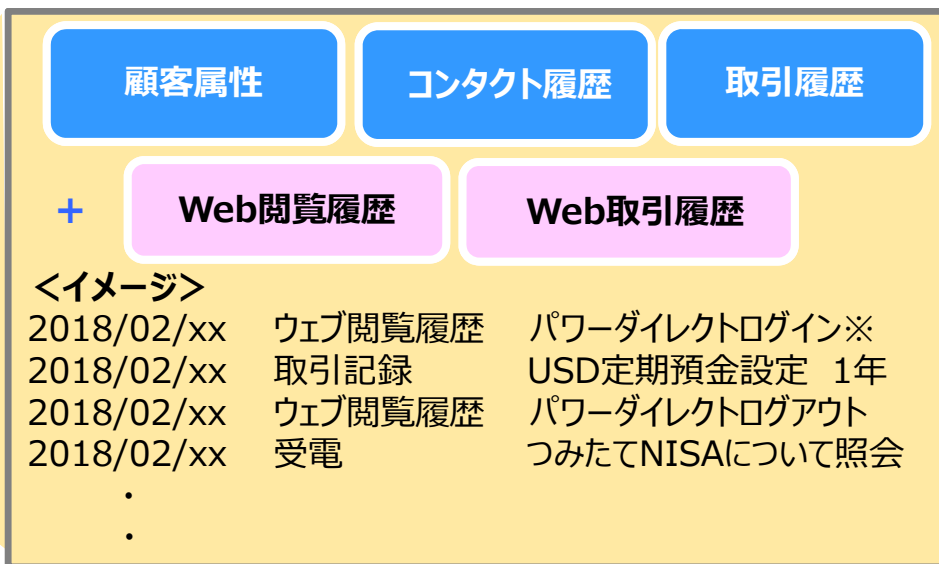
方針2

リアルタイムな顧客データに対してAIやロボティクスの技術を利用することで、コンサルティングの合理化・効率化を図る

顧客体験価値向上に向けた取組み ～データの活用～

データ活用

顧客情報をより多く、リアルタイムで把握



※パワーダイレクト
当行の個人口座向けインターネットバンキングシステム名

AIが分析

<AIの分析結果>
(顧客A) 保有投信の状況フォロー
(顧客B) USDの為替レート連絡
(顧客C) 来店誘致の連絡

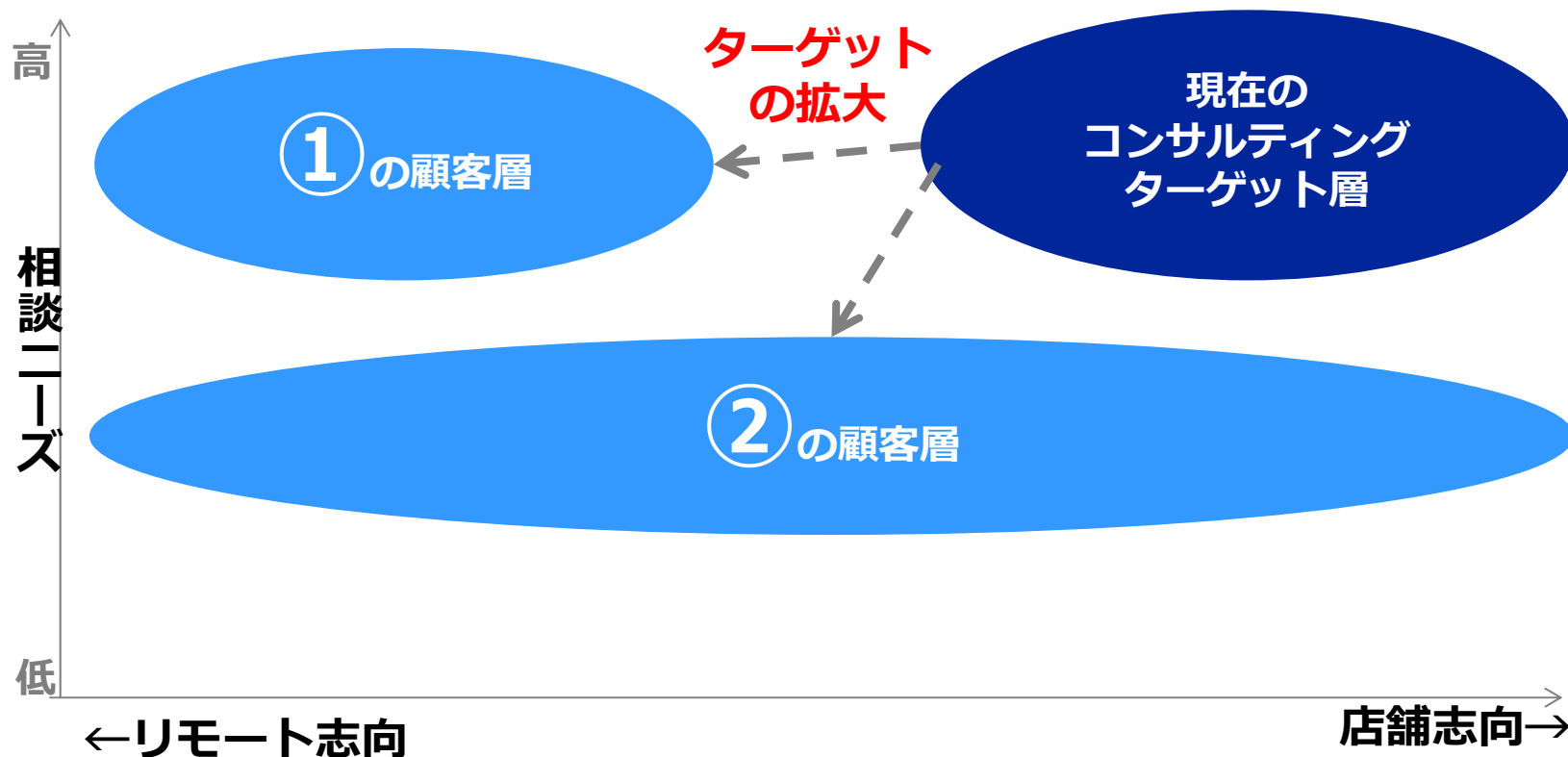
効率的なアプローチが可能になることで、顧客と対話できる時間をより多く確保

ロボアドバイザーのサポートによりスキルを平準化

顧客体験価値向上に向けた取組み ～チャネルの活用～

現在店舗でのみ提供しているコンサルティングサービスをリモートチャネルにも拡大することで、以下①・②の顧客層をコンサルティングターゲット層にしていく。

- ①相談ニーズは高いが、時間や場所の制約から来店できない顧客層
- ②気軽に相談可能であればコンサルティングを受けたい顧客層
(コンサルニーズが顕在化していない顧客層)



生産性改善による期待効果

コンサルティングスタッフの業務を顧客管理システム・AI・ロボティクスといったテクノロジーで支援。事務作業の自動化、顧客把握等を支援し生産性改善を実現し、1日あたりの資産運用相談回数を向上させる。



コンサルティングスタッフの
1日あたりの資産運用相談回数

平均**3.4**回

(2017/4月～2018/1月における接客数の単純平均)



コンサルティングスタッフの
1日あたりの資産運用相談回数

平均**3.4 + a**回

今後



×

AIや
ロボティクス

×

リモート
コンサルティング
チャネル

別添資料

【参考資料】当行と競合他社の現状比較

決済

メガ・地銀

- ブランドデビット・クレジットカード等のキャッシュレス決済商品の販促強化

資産運用

- 店舗網・ATM網等経営資源の最適化
- 合併・統合により基盤強化

その他

- 人工知能やロボット（RPA）を用いた業務効率化

新規参入業者

- 今後のキャッシュレス決済市場形成に向けて、インターネットサービス業者や物流大手等が続々参入。更なる新規参入業者も想定される

- 大規模な顧客数を抱える携帯キャリアやSNS業者などがメガバンクやFintech企業と協業し参入。

- クラウドファンディングなどの小口融資や人工知能などを利用した新たなスコアリングモデルにより、銀行ではカバーできない領域での融資業務にも参入

新生銀行

- プリペイドカード（GAICA）やクレジットカード等**キャッシュレス決済商品の獲得**も順調に推移
- 海外決済業者との協働も他行に先駆け実施済

- 自行ATMの廃止、店舗網の最適化は既に一定程度進捗。今後ビジネス拡大に進むことができる基盤を構築済み

- RPAや事務のアウトソース化など業務効率化への取り組み開始済み。Fintech企業との協働・資本提携も実施済み。今後さらなるサービス提供を実施。

【参考資料】資産運用ビジネスに関するこれまでの取り組み

従来より資産運用ビジネスは運営の効率化と顧客体験価値向上をポイントに取り組んできた

	FY2013	FY2014	FY2015	FY2016	FY2017
経営資源の最適化		<ul style="list-style-type: none"> ● 口座開設の業務委託開始 ● NISA口座開設の業務委託開始 ● セブン銀行ATMの設置開始 		<ul style="list-style-type: none"> ● 店頭口座開設業務の集中化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 諸変更、海外送金などの店頭業務の集中化 ● 自行ATM完全撤去 ● 川口・堺東・高槻CS閉鎖
チャネル		<ul style="list-style-type: none"> ● 渋谷SFC開設 ● 名古屋SFC開設 			<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンター24時間化廃止 ● 新パワーダイレクト リリース
コンテンツ					<ul style="list-style-type: none"> ● CRM移行開始 ● タイムライン機能
プロダクト		<ul style="list-style-type: none"> ● バースデー円定期開始 ● NISAプラス開始 	<ul style="list-style-type: none"> ● プリペイドカードGAICA取扱い開始 	<ul style="list-style-type: none"> ● 第三分野・平準払い商品ラインナップ拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ● お金のデザイン社との資本提携 ● THEOプラス、MyDCの取り扱い開始

※SFC 新生フィナンシャルセンターの略
 ※CS 軽量店舗であるコンサルティングスポットの略

- 本資料に含まれる当行の中期経営計画には、当行の財務状況および将来の業績に関する当行経営者の判断および現時点の予測について、将来の予測に関する記載が含まれています。こうした記載は当行の現時点における将来事項の予測を反映したものです。かかる将来事項はリスクや不確実性を内包し、また一定の前提に基づくものです。かかるリスクや不確実要素が現実化した場合、あるいは前提事項に誤りがあった場合、当行の業績などは現時点で予測しているものから大きく乖離する可能性があります。こうした潜在的リスクには、当行の有価証券報告書に記載されたリスク情報が含まれます。将来の予測に関する記載に全面的に依拠されることのないようご注意ください。
- 別段の記載がない限り、本資料に記載されている財務データは日本において一般に公正妥当と認められている会計原則に従って表示されています。当行は、将来の事象などの発生にかかわらず、必ずしも今後の見通しに関する発表を修正するとは限りません。
尚、特別な注記がない場合、財務データは連結ベースで表示しております。
- 当行以外の金融機関とその子会社に関する情報は、一般に公知の情報に依拠しています。
- 本資料はいかなる有価証券の申込みもしくは購入の案内、あるいは勧誘を含むものではなく、本資料および本資料に含まれる内容のいずれも、いかなる契約、義務の根拠となり得るものではありません。