

平成 28 年 8 月 2 日

各 位

会社名 株式会社 新生銀行
 代表者名 代表取締役社長 工藤 英之
 (コード番号 : 8303 東証第一部)

ペン入力タブレットの導入によるリテール店舗の事務最適化について

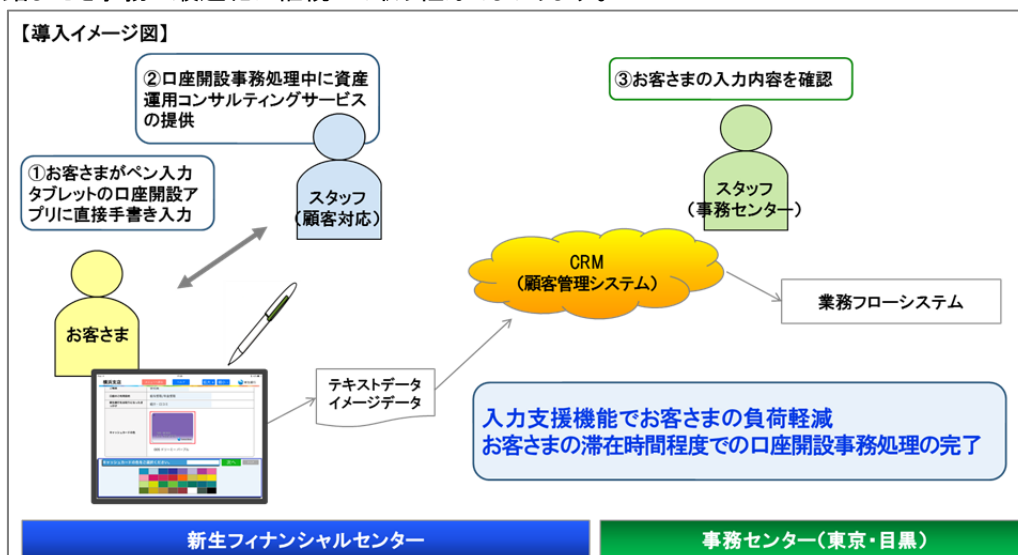
～最先端の文字認識技術を導入することで、資産運用コンサルティングサービスの強化を目指す～

当行は、個人のお客さま向け店舗での口座開設などの業務にペン入力タブレットを導入し、リテール店舗での事務の最適化に着手いたします。平成 28 年 7 月 19 日から横浜フィナンシャルセンター(以下、「横浜 SFC」)での口座開設業務に導入したのを皮切りに、順次店舗を拡大するとともに、住所変更や送金業務などへ対象業務も拡大いたします。これにより、店舗での事務処理負担を軽減し、資産運用コンサルティングサービスの強化を目指します。

当行の店頭での口座開設では、これまではお客さまに申込内容をパソコンに入力していただいておりますが、キーボード操作に慣れていないお客さまも多く、ご負担になると同時にスタッフがシステムに入力し直すなどの手間も発生していました。今般導入したペン入力タブレットはフランスの MyScript 社の手書き文字認識技術を活用した専用の口座開設アプリを備え、お客さまは従来の紙と違和感なくペンで記入でき、氏名のローマ字自動変換などの入力支援機能を備えるため、お客さまの入力の負担を軽減できます。また、入力した必要事項はすべて瞬時にデータ化されて CRM (Customer Relationship Management、顧客管理) システムに送られるため、店舗での事務処理を東京・目黒の事務センターに集約することで、お客さまの店舗滞在時間程度で口座開設事務処理を完了できるとともに、店舗では、スタッフはより多くの時間をお客さまへのコンサルティングサービスに費やすことが可能となります。今回導入した口座開設アプリは、開発期間が 2 か月弱と短期間で、かつ費用も低く抑えることで、業務フロー改善を迅速に進める一助となっております。

導入に先立ち、横浜 SFC では、これまで各スタッフがお客さまの受付から事務処理まで一貫して対応していたところ、顧客対応と事務処理を分離した新たな業務フローを平成 27 年 11 月から試験的に実施した結果、スタッフがコンサルティングサービスに費やせる時間を 3 割程度増加させることができました。今回、ペン入力タブレットによる新たな口座開設業務フローをまず横浜 SFC で確立させ、その後、導入店舗を順次拡大いたします。また、ペン入力タブレットでの対応業務は、口座開設業務に加え、店舗での事務処理作業が多い外貨送金、国内送金や住所変更などへも拡大してまいります。さらに、新生総合口座パワーフレックスでは平成 13 年の取り扱い開始当初からサインでの口座開設に対応しておりますが、今後はサイン登録を電子化し、口座開設事務処理の一貫したペーパーレス化、電子化を進めてまいります。

平成 28 年度からスタートした当行の第三次中期経営計画では、リーンなオペレーションの実現による卓越した生産性・効率性の達成を目標の一つとして掲げています。本件は、この方針に基づき、リテールバンキング業務の事務の最適化を検討するプロジェクトの一環として実現したものです。当行では、お客さまが自然に対応できる仕組みの構築と先進性の追求を踏まえた事務の最適化に継続して取り組んでまいります。



以 上