

南都銀行と富士通、営業店をデジタル化し次世代型に変革 ペーパーレス・キャッシュレス・バックレスで行員の事務負担軽減、お客様の利便性向上

株式会社南都銀行(注1)(以下、南都銀行)と富士通株式会社(注2)(以下、富士通)は、次世代営業店への変革に向けて、地域に根差した営業店のデジタル化を進めています。

南都銀行では、2019年4月よりセミセルフ窓口による入出金や振込み手続きなどのデジタル化を開始し、2019年7月からは口座開設業務において、お客様窓口でのタブレット活用を開始しています。また、2020年6月からは住所変更などの諸届業務を紙からデジタル運用に切り替え、2020年度内に全店舗でタブレットを展開しお客様窓口での活用を開始します。

これらのデジタル化は、富士通の「デジタルチャネルサービス Finplex Digital Branch」(注3)の各ソリューションにより実現しており、ペーパーレス・キャッシュレス・バックレスを強力に推進します。これにより、行員の事務負担を軽減するとともに、お客様は伝票記入が不要になり、店舗における手続き時間が短縮されるなど利便性が向上します。

南都銀行は今後、さらなる事務作業の見直しを図り、営業店SBT端末(注4)を廃止することで、事務スペースを削減していきます。それらのスペースは、コンサルティングや地域コミュニティーなどの異業種連携も含めた利活用を推進します。また、どこでもだれでも取引可能な非対面チャネルの強化に取り組み、地域課題を解決する次世代営業店への変革を加速していきます。

【背景】

金融機関を取り巻く環境は、マイナス金利の継続、ライフスタイルの多様化、テクノロジーの進化、人口減少・少子高齢化などにより大きく変化しています。ネットバンキングやスマートフォンアプリなど新たなサービスや取引形態が登場する一方、現在も銀行店舗で手続きをする利用者が大半を占めており、特に地域金融機関では、地域に根差した次世代の店舗改革が求められています。

南都銀行は、2019年12月に次期経営計画(2020年4月から10年間)を発表し、「なんとミッション(地域の発展・活力創造人材の創出・収益向上)」を使命として、地域のお客様の事業や資産運用における不安を解消し、活力を創造する「活力創造地域No1グループ」を目指しています。南都銀行の営業店では現在、SBT端末を中心とした機械操作と現金・伝票類などの処理で生じる行員の事務負担が大きく、お客様の課題解決に専念できていないこと、またお客様は書類記入・押印など手続きの煩雑化が課題となっています。これらの解決に向けて3つのレス(ペーパーレス・キャッシュレス・バックレス)による営業店SBT端末廃止への事務改革により店舗における手続き時間を短縮し、サービス向上を強力に推進します。

【 富士通が提供したソリューション概要 】

南都銀行における営業店のデジタル化は、富士通が提供した業務改革ソリューション「Finplex Quick Counter for Banking」(注 5) (以下、「Quick Counter」)、「Finplex サービス統合基盤 FrontSHIP」(注 6) (以下、「FrontSHIP」)、行内 API 基盤「Finplex BranchAPIs」(注 7) (以下、「BranchAPIs」)、「Finplex スマート営業 API サービス群 neXessary」(注 8) (以下、「neXessary」)により、「クイックカウンター」と「受付ナビゲーション」を実現しています。

1. ATM と一体型のセミセルフ窓口「クイックカウンター」

入出金や振込みなど、これまで紙で受け付けていたハイカウンター業務を、ATM と窓口カウンターが一体となったセミセルフ型事務処理方式の窓口「クイックカウンター」にすることで、直接お客様が行員と一緒に ATM で処理することができます。2019 年 4 月より展開し 26 カ店で稼働、お客様は入金伝票や振込依頼書などの記入が不要になり、行員は現金に触らないキャッシュレス(キャッシュハンドリングレス)を実現しました。伝票は約 4 割削減され、お客様の利便性を向上させるとともに、行員の事務負担は大幅に軽減されており、2020 年度内に 40 カ店追加展開予定です。

〔富士通のソリューション〕

「Quick Counter」

2. タブレットを活用したローカウンター業務のデジタル化「受付ナビゲーション」

営業店システムのインターフェースを API 化し、金融専用端末だけでなく、店頭タブレットアプリや他システムから勘定取引・更新・照会などを可能にしています。これにより、口座開設や住所変更など、ローカウンターでこれまで紙で受け付けていた手続きを店頭タブレットで実施できるため、お客様は伝票記入等が不要になるなど受付時間が最大 3 割削減され、銀行にとっては店頭および後方事務のペーパーレス、オペレーションレスを実現します。2019 年 7 月から口座開設業務で活用を開始し、2020 年 6 月から住所変更などの諸届業務に拡大、2020 年度内に全店タブレットを導入予定です。また、営業店システムに必要な「電子伝票作成」「本人確認」「電子サイン(真正性の確保)」の機能を導入することで、営業店から集中センターまで一気通貫でデジタル化し、処理時間の削減を実現するとともに、従来の堅確な事務を継承しています。

〔富士通のソリューション〕

「FrontSHIP」、「BranchAPIs」、「neXessary」

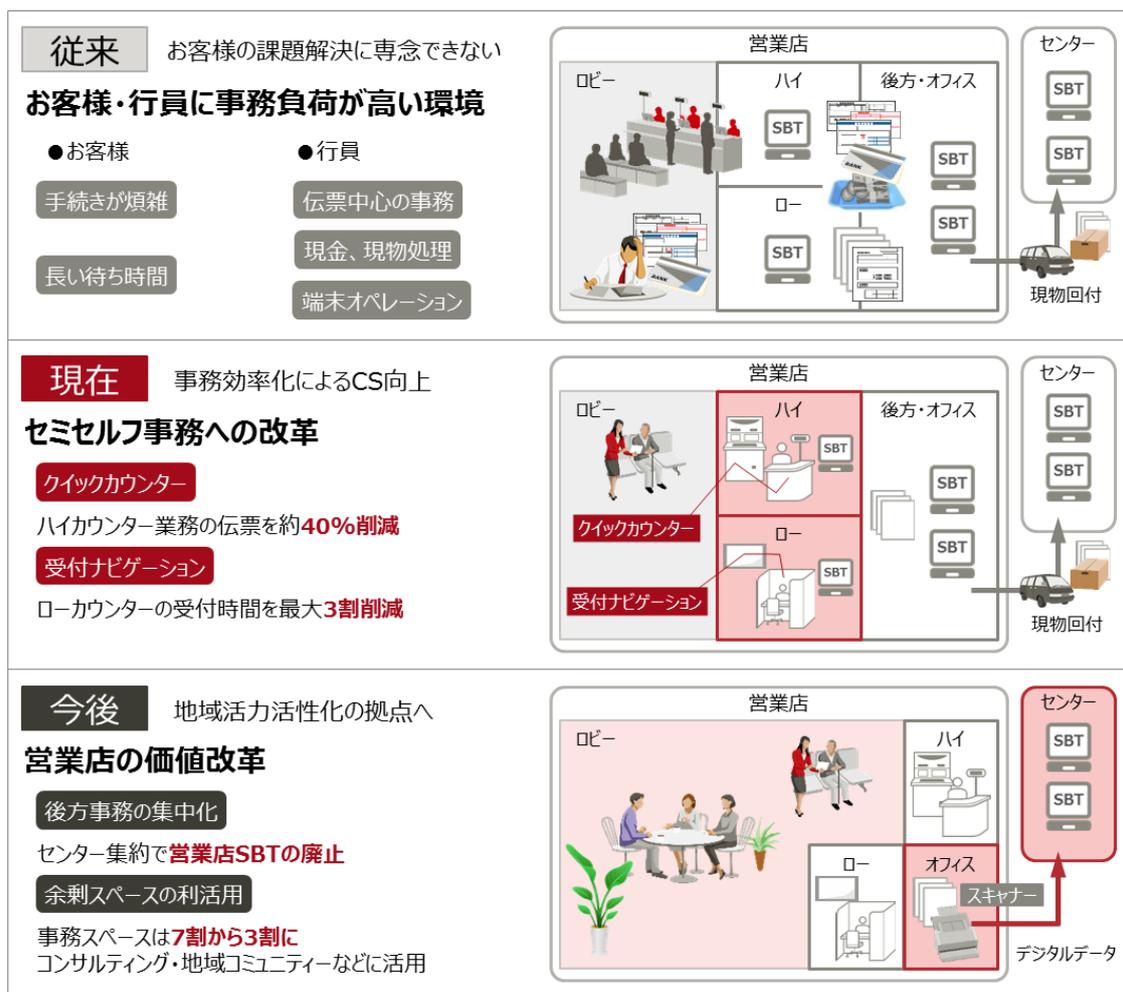
【 今後について 】

南都銀行は、今後スキャナーを活用することで、営業店後方事務を別拠点の集中センターへ集約するなど、事務ルール・体制の見直しを図りながら後方の SBT 端末を削減していきます。現在、1 カ店での試行を、エリア統括店(法人店)に拡大し検証していきます。ハイカウンターは「Quick Counter」、ローカウンターは「FrontSHIP」「BranchAPIs」「neXessary」によるタブレット活用と合わせて、営業店 SBT 端末の廃止を推進していきます。営業店 SBT の廃止により、営業店の事務スペースが従来と比べて 7 割から 3 割に削減される見込みで、余剰スペースは地域貢献や異業種連携の利活用を検討するなど、地域課題を解決する次世代営業店への変革を進めていきます。

さらに、将来的には、全事務のデジタル化に向けて次期認証基盤や法人伝票を含めたデジタル化への検討を進め、どこでも・だれでも取引可能な非対面チャネルの強化や AI など最新技術を活用した営業活動の高度化(コンサルティング営業の確立)を図っていきます。

南都銀行は、奈良県内総生産 10% 増加に向けて、地域課題であるビジネス機会の創出や雇用増加への

貢献を目指しており、富士通は、「Digital Branch」をはじめとするデジタルバンキングを実現するソリューションを通じて、南都銀行の付加価値創出に向けたデジタルトランスフォーメーションを支援していきます。



南都銀行の営業店事務の改革と今後の次世代営業店への変革イメージ

【 関連リンク 】

富士通のデジタルバンキング (<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/financial/digitalbanking/>)

【 商標について 】

記載されている製品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。

以上

【 注釈 】

注1 株式会社南都銀行：

本店 奈良県奈良市、代表取締役頭取 橋本隆史。

注2 富士通株式会社：

本社 東京都港区、代表取締役社長 時田隆仁。

注3 「デジタルチャネルサービス Finplex Digital Branch」：

API活用で既存の資産を活かし発展させながら、働き方やサービスを変革し、デジタルライゼーションを実現するデジタルチャネルサービス。営業店舗のデジタル化を推進する業務ソリューション群とデジタル基盤サービスを提供。

注4 SBT端末:

金融機関の営業店窓口、後方などで使用されている端末。SBTは、Super Banking Terminal の略。

注5 「Finplex Quick Counter for Banking」:

営業店窓口セミセルフ型事務処理方式を導入し、手続きの情報入力からのデジタル化を可能にすることで、お客様の利便性向上と行員の事務負担軽減を可能にする業務改革ソリューション。

注6 「Finplex サービス統合基盤 FrontSHIP」:

デジタルチャネルを通じた新たな顧客接点と顧客体験を創出するサービス統合基盤。

注7 「Finplex BranchAPIs」:

営業店システムのインターフェースを活用した行内API基盤。

注8 「Finplex スマート営業APIサービス群 neXessary」:

顧客接点強化に向けて営業職員の「スマートな営業スタイル」への変革を支援する各種APIサービス群。

以上

《問い合わせ先》

株式会社南都銀行

事務サポート部 本田、岩佐

電話:0742-50-2100

富士通コンタクトライン(総合窓口)

電話:0120-933-200

受付時間:9:00~17:30(土曜日・日曜日・祝日・当社指定の休業日を除く)