

2021年1月28日

日本ユニシス 佐賀銀行が営業店業務支援システム「SmileBranch」を採用 ～ 対話型接客の質の向上と営業店の事務効率化を支援 ～

日本ユニシスは、佐賀銀行に営業店業務支援システム「SmileBranch（スマイルブランチ）^{（注）}」を2月17日から提供します。「SmileBranch」は、営業店の窓口でタブレットを活用し、オペレーションレスなどの事務効率化とお客さまとのコミュニケーション増加を両立させるソリューションです。

今後も日本ユニシスは、金融機関とお客さまとの対話型接客を通して、店頭での相談業務強化や地域経済の活力となる良質な金融サービスの提供を支援していきます。



【佐賀銀行の次世代営業店改革キーワード】

佐賀銀行は、営業店をさらに良質な金融サービスを提供する場とすることを目標に「SmileBranch」の導入を行います。同行では当該行内システム呼称を「Smile Up（スマイルアップ）」として以下のキーワードで業務改革の推進を図ります。

1. お客さまニーズの把握・課題解決力・提案力を強化

長引く低金利環境に加え、人口減少やキャッシュレスの進展などにより店頭営業の在り方を見直す契機となる一方で、『Face to Face』でのお客さまとのお付き合いの重要性を再認識。事務を削減することで、お客さまとの対話時間を大幅に増加させ、対話の中からニーズを把握しお客さまに寄り添った提案を行います。

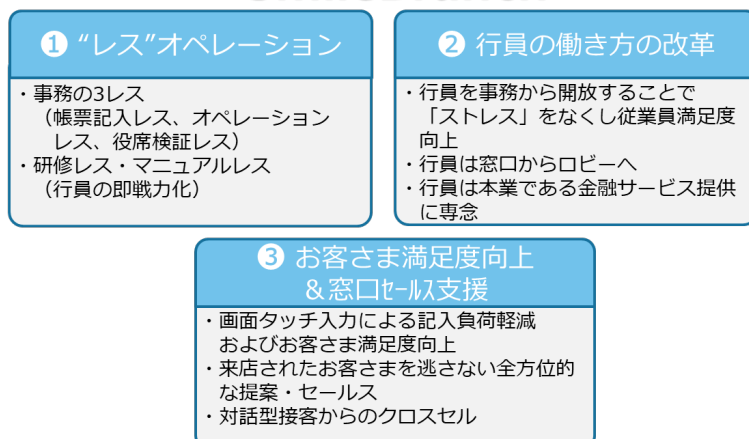
2. データ化・デジタル化

各種申込み書類をデータ化、デジタル化して扱うことで、お客さま情報の共有化・一元化などを可能にし、営業活動のさらなる高度化・効率化を図ります。

【「SmileBranch」の特徴】

「SmileBranch」は、タブレットを活用し、対話形式でお客さまの要望を受け付け、お客さまとの新たなコミュニケーション機会を創出します。「来店」という顧客接点を大切にしながら、有人店舗ならではの優位性を最大限に活用するための「顧客サービス志向」のソリューションです。行員とお客さまが一緒になって入力・確認することで、「レス」オペレーション、「行員の働き方の改革」、「お客さま満足度向上と窓口セールス支援」の効果が期待できます。

SmileBranch



【今後の展開】

日本ユニシスは、今回の佐賀銀行での実績をもとに銀行業務全体のデジタル化のシステム展開を図り、金融機関のさらなる業務改革に貢献していきます。

以上

株式会社佐賀銀行（代表取締役頭取：坂井秀明氏）

<https://www.sagabank.co.jp/>

佐賀県佐賀市に本店を置く地方銀行です。第16次中期経営計画を策定し2019年4月よりスタートしております。本計画では「地域の活力を未来へつなぐ銀行」を目指す姿とし、行員のコンサルティング能力を高め、地域経済の活力となる良質な金融サービスを提供していくことを目標としています。

注：SmileBranch

お客さまの利便性を向上させ対話型接客を行うことで、お客さまと行員を「笑顔」にするサービスです。

タブレットを活用した事務の効率化とお客さまとの対話や提案を行うことを実現し、お客さまが相談しやすい頼られる店舗づくりを支援します。

■関連リンク：

「笑顔があふれる銀行窓口 SmileBranch／スマイルブランチ」

<http://www.unisys.co.jp/solution/lob/fs/smilebranch/>

※SmileBranch は、日本ユニシス株式会社の登録商標です。

※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載の内容は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<本ニュースリリースに関するお問い合わせ>

https://www.unisys.co.jp/newsrelease_contact/