

2014年10月3日

日本ユニシス 顧客フロントラインの強化と経営効率向上を両立する 次世代営業店システム「BANK_FIT-NE[®]」拡販強化

日本ユニシス株式会社(本社:東京都江東区、社長:黒川 茂、以下 日本ユニシス)は、地域金融機関の店頭セールス強化と経営効率向上を支援する次世代営業店システム「BANK_FIT-NE(バンクフィット・エヌイー)」の拡販を強化します。

日本ユニシスは、朝日信用金庫(本店:東京都台東区、理事長:櫻井 保夫 氏)と、基幹勘定系システムや営業店システムの構築実績をベースに、日本初の「リアル集中機能」や「セールスモード機能」など画期的な機能を備えた次世代営業店システム「BANK_FIT-NE」を共同開発し、2012年に稼働開始しました。

「BANK_FIT-NE」は稼働から2年を経て、営業店事務の厳正化・省力化や顧客サービスの向上など営業店システムとして当初から目指した効果に加えて、顧客フロントラインの強化、金融機関全体の人件費削減、GRC(ガバナンス、リスク管理、コンプライアンス)^(注1)の強化、バックオフィスセンターによる多様な雇用形態への対応、企業文化の変革といった経営に寄与する効果が確認されています。

この成果を踏まえ、地方銀行や大手信用金庫からも「BANK_FIT-NE」の採用検討や、「BANK_FIT-NE」と日本ユニシスの勘定系システムとの一体型導入を検討する機運が高まっていることから、日本ユニシスは「BANK_FIT-NE」の地域金融機関への展開を加速させていく予定です。

「BANK_FIT-NE」の特徴と導入効果は、以下のとおりです。

「BANK_FIT-NE」の特徴

1. 日本初「リアル集中機能」の活用による、事務処理の金融機関全体での適材適所化

最新のネットワークやイメージ処理技術にもとづく「リアル集中機能」の活用により、後方事務に加えて一線業務^(注2)まで、営業店事務のほぼすべてをバックオフィスセンターでリアルタイム処理することが可能です。金融機関全体の事務処理の「見える化」とプライオリティ管理(流量制御)、各営業店の店質やピーク日・季節変動に応じた事務処理の適材適所化が図れ、営業店では顧客対応の余力が創出されます。

2. 事務処理の徹底的な自動化と「セールスモード機能」による店頭セールス強化

ニアリアルDWH^(注3)の活用、および照会オペレーションや各種チェック事務をシステムで自動化することにより、予見的に事務ミスを防止するとともに、セールス活動をタイムリーにレコメンド(推奨)する情報を提供する「セールスモード機能」により、職員が事務遂行に気を取られることなく店頭セールス活動を行える環境を実現します。このことはGRCの強化にも繋がっています。また今後は、この「セールスモード機能」などの機能をiPadにも搭載し、店外セールス活動にも生かしていく計画です。

「BANK_FIT-NE」の導入効果

1. 店頭セールスの強化

「リアル集中機能」や「セールスモード機能」の活用により、一線完結処理^(注2)で事務の迅速性と正確性確保に追われ、顧客との会話に時間を取る余裕のなかったテラー(窓口担当者)に顧客と会話する余裕を生み出しました。窓口で顧客のニーズを汲み取って渉外員に伝え、事後フォローすることで営業効率を高める連鎖が自立自走的に行われるなど実績が上がってきています。

2. 営業店の要員削減や金融機関全体の人件費削減

バックオフィスセンターでは、ピーク日には派遣やパート要員を活用するとともに、システム部を含む本部の役席(管理職)の協力を仰ぐなど、企業全体の事務量を可視化し、全体最適という視点で流量制御する仕組みを実装したことで、営業店の要員の削減や金融機関全体の人件費削減にも繋がっています。来店客数が少ない小規模店と来店客数が多い大規模店では営業店のあり方も異なるため、それぞれ異なるバックオフィスセンターの利用方法が確立されています。

3. バックオフィスセンターによる多様な雇用形態への対応

バックオフィスセンターでは、業務のピーク日・季節変動に応じた事務処理の適材適所化により、定年退職後の職員や産休明けの職員、子育て世代で短い時間勤務を希望する職員などへ多様な勤務形態の提供を実現しています。このことは企業の社会的責任(CSR: Corporate Social Responsibility / CSV: Creating Shared Value)に繋がる取り組みと考えています。

4. 企業文化の変革

システム更改を契機に、営業店窓口の評価軸も事務の正確性と迅速性からセールス支援へと変わってきています。また、「こうやればもっと効率性が上がる、便利になる、顧客サービスの向上になる」といったアイデアが現場から挙がってくるなど、意識改革(カイゼン文化の醸成)が起きています。このことは職員の士気に影響するため、大きな効果と言えます。

以上

注1: GRC

Governance(ガバナンス:企業統治)、Risk(リスク)、Compliance(コンプライアンス:法令順守)の略。企業をとりまくガバナンス、リスク、コンプライアンスが多様化・複雑化している中、これらへの適切な対応をフレームワークとしてまとめた考え方をGRCといいます。

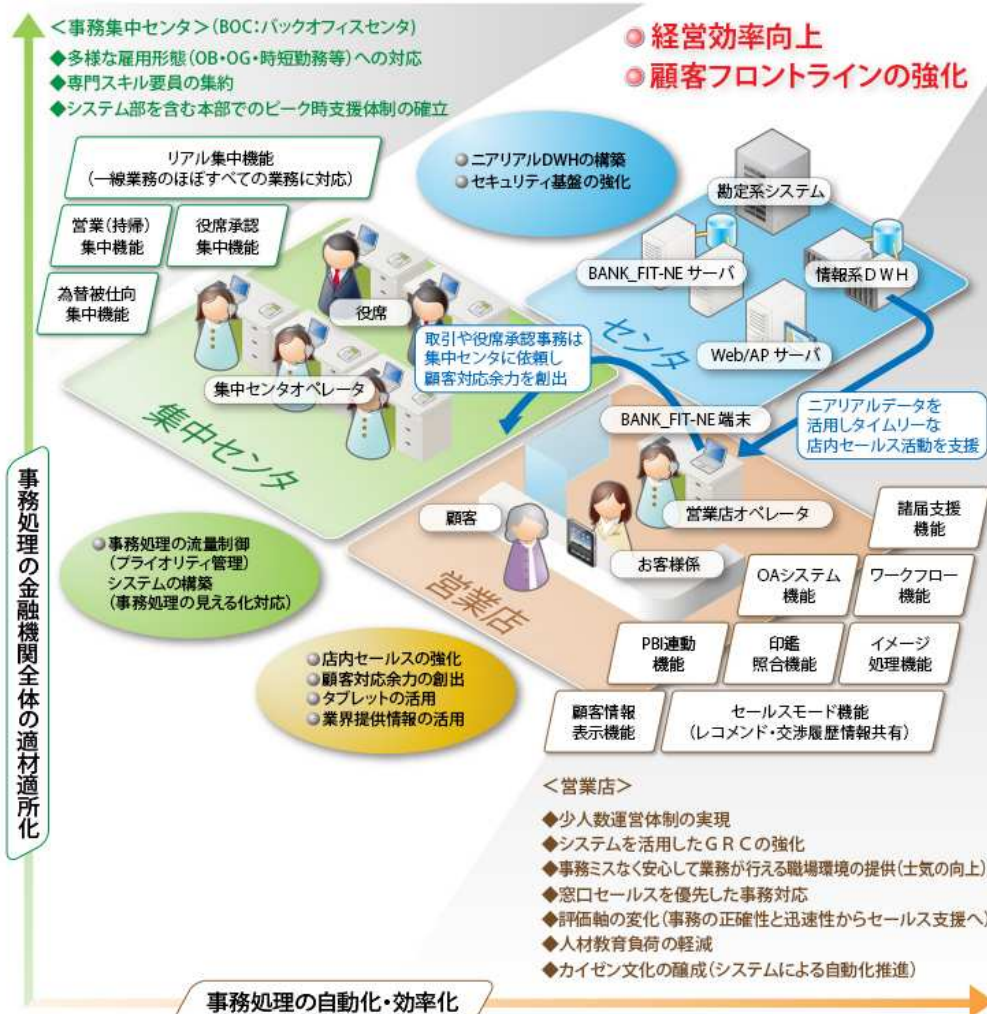
注2: 一線業務、一線完結処理

金融機関における営業店窓口業務を一線業務、後方処理を二線業務といい、窓口ですべての処理を完了させることを一線完結処理といいます。

注3: ニアリアルDWH

主に「セールスモード機能」を支援するプラットフォームとして、勘定系から情報系に更新情報を即座に受け渡す仕組みを活用した、リアルタイムに近い情報系データウェアハウス(DWH)のことをいいます。

「BANK_FIT-NE」のコンセプト



関連 URL :

「次世代営業店システム BANK_FIT-NE」 <http://www.unisys.co.jp/solution/bankfit/>

BANK_FIT-NE は、日本ユニシス株式会社の登録商標です。

iPad は、Apple inc.の商標です。

その他記載の会社名、商品名およびシステム名は、各社の商標または登録商標です。

掲載のニュースリリース情報は、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。