

携帯電話を高度活用した渉外支援システム

～ 日本金融機関初の集金・預り管理システム ～

2008年3月

株式会社 関西アーバン銀行

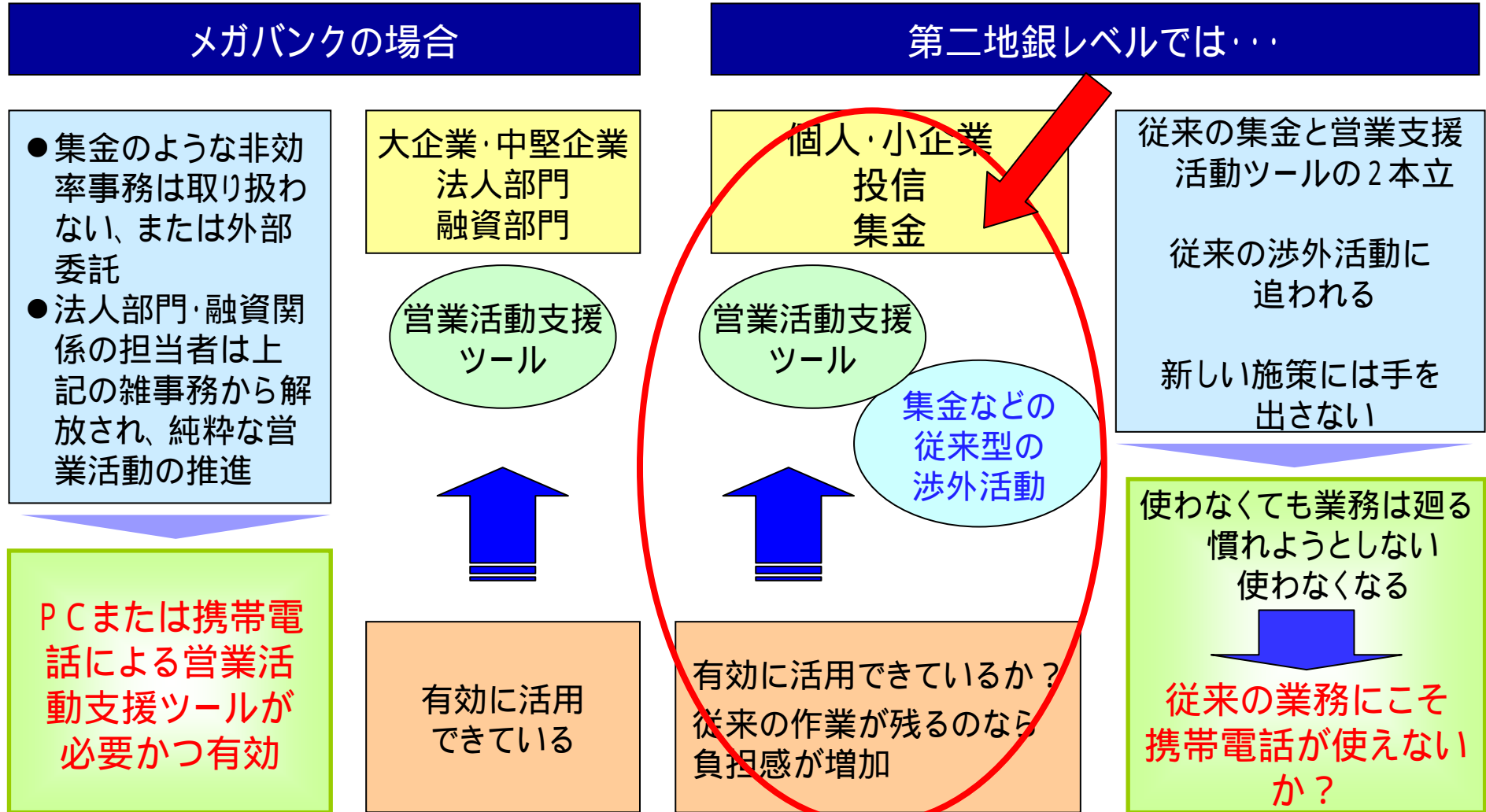
会社概要

- 名称 株式会社関西アーバン銀行
- 本店所在地 大阪府大阪市中央区西心斎橋1丁目2番4号
- 創立 1922年(大正11年)7月
- 代表者 頭取(代表取締役)兼最高執行役員 伊藤 忠彦
- 資本金 370億円
- 預金 27,260億円
- 貸出金 26,003億円
- 店舗数 94支店 他8出張所
- 従業員数 1,852人

平成19年9月30日現在

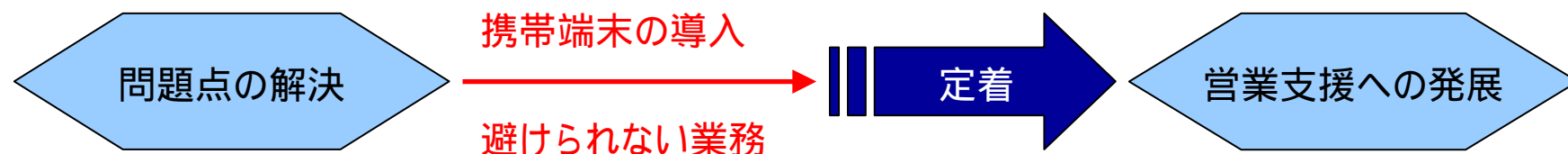
システム検討の背景

営業部員の生産性向上サポートツールの検討から着手



渉外活動の問題点

顧客	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の依頼通り事務がされているか心配 ・不備があった場合修正が必要となり一回で完了する正確な集金事務
渉外担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・事務がよく分からない 集金票の記入洩れ、訂正項目が発生し顧客に再度依頼 ・帰店後の事務、現物管理(印紙)が煩雑で時間がかかる 帰店後、預かり等の記入が必要
内勤者	<ul style="list-style-type: none"> ・営業の集金票に不備が多い 不明確なまま受領すると事務不備となる ・顧客と再度連絡をとる事もあり
本部	<ul style="list-style-type: none"> ・集金事務が正確に行われているかモニターをしたい ・現金事故などのケース 所在確認・本部からの一方的な連絡・電話料金の一括管理



開発にあたってのコンセプト

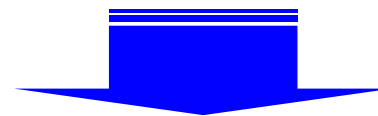
「安全性」と「使いやすさ」を追求し「楽になった」という実感を持たせる事！

安全性の確保

- ネットワークの安全性
 - 閉域ネットワークの構築により不正アクセスの防止
 - ゲートウェイとルータのファイアウォール機能を使用して不正アクセスの防止
 - 暗号化通信の実装
- アプリケーションの安全性
 - 管理PCによる遠隔操作でアプリのロック
 - 携帯電話のロック
- サーバーの安全性
 - 認証方式により利用者の特定
 - 複数回認証失敗時の業務利用停止

使いやすさ

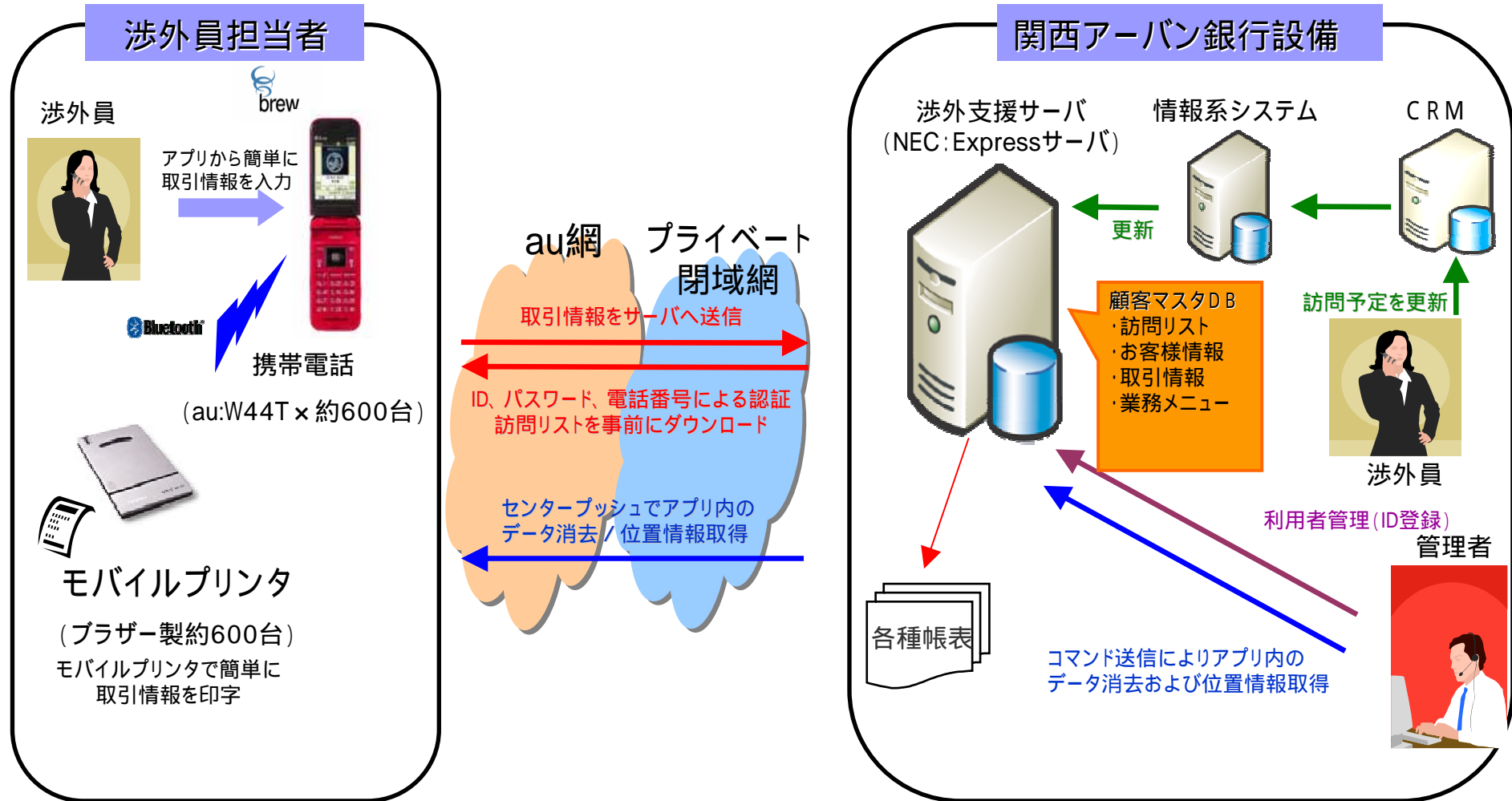
- 選択方法を基本とした入力
- 画面遷移を少なく
- 不備があると前に進まない
- 学習機能の搭載



「楽になった」という実感

- 一時保管品一覧への記入不要
- 電話代の請求管理を不要
- 印紙の管理を不要
- 記入すべき内容のガイダンス機能

全体システム概要



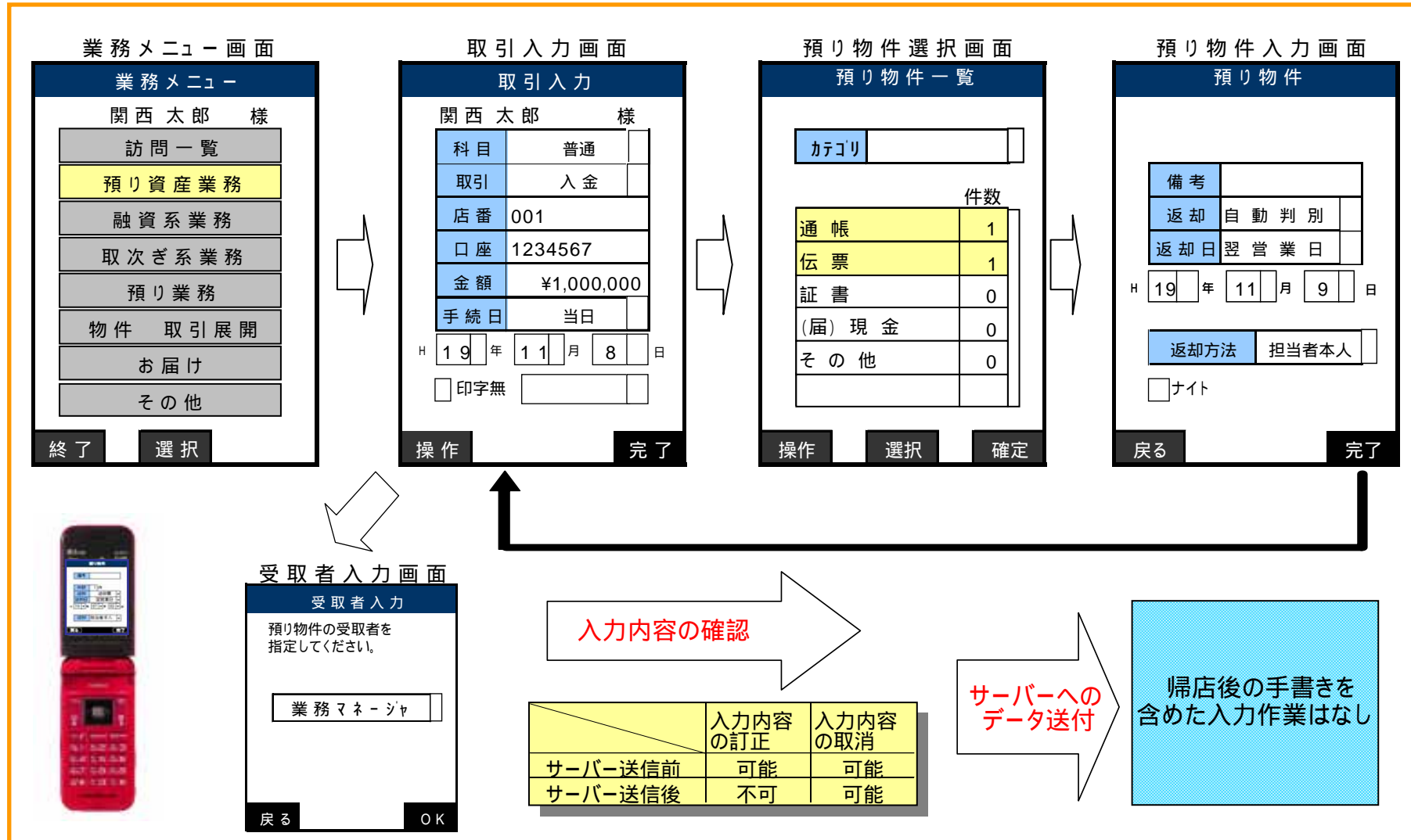
携帯営業支援システムの実現機能

6月より試行開始
8月試行店追加
9月より本番切替

- | | |
|-------------------|--|
| <p>集金表事務の面</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯電話とモバイルプリンタによる集金・預り処理のシステム化を実現
渉外員の集金業務を従来に比較して、正確かつスピーディーに！ ■ 預り証発行の都度、携帯電話からサーバに集金・預り情報を即時送信することで、役席者による集金・預り物件のリアルタイム管理を実現 ■ サーバ側で集金・預り物件情報を一元管理し、PCブラウザからの各種帳票表示/出力機能により、帰店後の預り証事務処理を効率化 ■ 税務署提出用の印紙税対象預り一覧帳票出力等の管理機能実装により、印紙税の別納付を実現 |
| <p>渉外員の事故防止の面</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 一斉メッセージ配信により、事故防止への注意喚起や災害発生時の迅速な安否確認を実現 ■ GPS機能を利用し、災害時の渉外員の所在地の把握を実現 |
| <p>セキュリティの面</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ データ暗号化、認証、時限アプリロック、遠隔データ消去、リボーク設定等のセキュリティ機能を装備 |



画面遷移例 (普通預金への現金入金)



預り証保管ファイルと顧客への預り証交付

領収書兼預り証 1/1

取扱日 19.11.9 時間 17時 07分
関西 太郎 様
 手続日 19.11.9 普通 入金
¥ 1,000,000

<預り物件>	<件数>	<お届け日>
通帳	1	19.11.12
伝票	1	-

現金有価証券合計金額 ¥1,000,000

取扱者印 [] 印紙税申告納付につき南 税務署承認済

次の場合に本票は無効と致します。
 ①取扱者印のないもの
 ②金額訂正のあるもの
 ③所定の機械で印字していないもの
 ④受取者に対して正規の手続き後
 ⑤通帳・証書をお渡しした後

関西アーバン銀行 00001287
 0000700

預り証保管ファイル
のポケットに挿入



関西アーバン銀行
預り証保管ファイル

お届けするまで大切に保管してください。
 通帳、証書などをお受取りのためご来店いただく場合は、本証をご持参ください。

万一、お手続の内容につきましてご不明な点がございましたら、お取引店の業務マネージャーまでご連絡下さい。

携帯プリンターより出力



顧客交付

関西アーバン銀行
預り証保管ファイル

お届けするまで大切に保管してください。
 通帳、証書などをお受取りのためご来店いただく場合は、本証をご持参ください。

万一、お手続の内容につきましてご不明な点がございましたら、お取引店の業務マネージャーまでご連絡下さい。

領収書兼預り証 1/1

取扱日 19.11.9 時間 17時 07分
関西 太郎 様
 手続日 19.11.9 普通 入金
¥ 1,000,000

<預り物件>	<件数>	<お届け日>
通帳	1	19.11.12
伝票	1	-

現金有価証券合計金額 ¥1,000,000

取扱者印 [] 印紙税申告納付につき南 税務署承認済

次の場合に本票は無効と致します。
 ①取扱者印のないもの
 ②金額訂正のあるもの
 ③所定の機械で印字していないもの
 ④受取者に対して正規の手続き後
 ⑤通帳・証書をお渡しした後

関西アーバン銀行 00001287
 0000700

出力帳表

印紙集計表

印紙税法に則り「17号文書の1」「17号文書の2」を判別し店舗単位に作成

担当者別一時保管品一覧表

担当者別または受取グループ別に、今現在一時保管となっている全ての物件を出力

渉外担当者別預り物件一覧表

渉外担当者毎の授受単位に、個別、全先、ナイト預り別の一覧表を作成

印紙集計表 (19年10月)																	
19年 11月 9日																	
種類														使用部門	番号	保存	証印
月報															6112	5年	
														上段件数		下段金額 (円)	
店番号	店舗名	17号文書の1											17号文書の2				
		200円	400円	600円	1,000円	2,000円	4,000円	6,000円	10,000円	20,000円	40,000円	60,000円	10万円	その他	200円		

担当者別一時保管品一覧表																	
19年 11月 9日																	
種類														使用部門	番号	保存	証印
日報														営業グループ	6111	1年	
(金額単位 円)																	
手続日	授受簿番号	取引先名	預り物件情報					返却情報					備考				
			預り物件名	件数	預り日	担当者	検印	返却予定日	返却予定者	返却者	返却日	返却検印					

渉外担当者別預り物件一覧表																	
19年 11月 9日																	
種類														使用部門	番号	保存	証印
日報														業務	6110	5年	
(金額単位 円)																	
手続日	授受簿番号	印紙	取引先名	取柄	預り物件情報					店内処理			返却の有無			備考	
					取引科目	取引区分	店番号 口座番号	金額	その他	件数	受領者	処理者	有無	返却予定日	返却予定者	返却者	
19.11.09	0000700	有	関西 太郎		普通	入金	001 1234567	1,000,000	伝票	1			無				
									通帳	1			有	19.11.12	山中 剛久	***	一時保管品一覧表で管理

システム導入の効果と今後の展開

導入の効果

セキュリティ機能強化により、顧客情報漏洩リスクを低減
取引情報の処理向上により、帰店後の渉外員の事務処理を軽減
渉外員の行動管理により、急な商談にも迅速な対応が可能

今後の展開

営業支援を含めたメニューの拡充

1. 顧客ニーズへの対応

お預かり資産、お借入内容、保有口座の情報参照
セキュアな環境で顧客情報の参照
商品情報および各種金利情報の参照

2. 顧客管理

コンタクト履歴の登録 / 参照によりCRM情報を活用
セミナー / 相談会等のお客様向けサービスの仮申し込み受付

3. コンプライアンス対応

通信コストの削減

Bluetoothの有効活用

今後の展開 (関西アーバン銀行が目指す渉外支援システムの概要)

