



タブレット端末を利用した 金融商品販売システム

2012.4.20

株式会社北國銀行

1. 当行のプロフィール
2. 業務概要
3. システム導入前の課題
4. システムの概要
5. 目標とする導入効果

1. 当行のプロフィール

名称	株式会社 北國銀行
本店所在地	石川県金沢市下堤町1番地
設立年月日	昭和18年12月18日
店舗数	117店舗 2海外駐在事務所 (上海、シンガポール) ローンセンター11店
従業員数	1,968名
発行済株式総数	337,401千株
株主数	12,526名
自己資本比率	14.73%(単体ベース)
格付け	A+(JCR) A(S&P)

※平成23年12月31日現在 (但し、株主数は平成23年9月30日現在)

【店舗網】



その他拠点	ローンセンター	石川	6カ所
		富山	4カ所
		福井	1カ所
	海外駐在員事務所	上海・シンガポール	2カ所

北國銀行における地域とは

営業基盤を置く全ての地域に対し、それぞれの地域性やニーズに対応したサービスを提供しております。その中でも本店を有する石川県を中心に、富山県、福井県を含めた北陸三県を『地域』として位置付けております。

1. 当行のプロフィール(中期経営計画の概要)

名称	QCS 'S (Qシーズ)
	Q・・・Quality : 質のさらなるアップ C・・・Cost : コスト削減の継続、メリハリある管理 S・・・Speed : さらなるスピードアップ S・・・Smile : CSのさらなるレベルアップを (笑顔(Smile)で応対、常に整理整頓掃除を徹底)
計画期間	2012年4月～2015年3月(3年間)
基本方針	笑顔のコミュニケーションを通じ、CS(顧客満足度)の向上、顧客目線のサービスを基本として、①クオリティ②スピード③コストを常に意識してあらゆることにチャレンジして、地域にとって、地域の皆さまにとって信頼のおけるパートナーとなれるよう行動します。
基本戦略	① リレーションシップバンキングの強化 ② クオリティアップ・スピードアップ ③ コスト削減 ④ リスク管理・コンプライアンスの徹底

2. 業務概要

◆ 最適な金融商品の提案

お客さまからヒアリングした情報をその場で入力し、CRMシステム上に蓄積している情報と合わせて、必要な情報を画面に表示。

◆ ペーパーレスでの業務遂行

投資信託・債券は、対面での適合性診断から申込み受付までの業務遂行が可能。

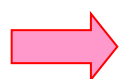
◆ 商品横断での申込み受付

投資信託、債券、外貨、保険に対応。

※投資信託はオンラインでのBESTWAY連携を実現。

◆ 合理的かつ効果的な営業活動

タブレット端末の機動性により、外訪先でも店内と同等の業務遂行が可能。



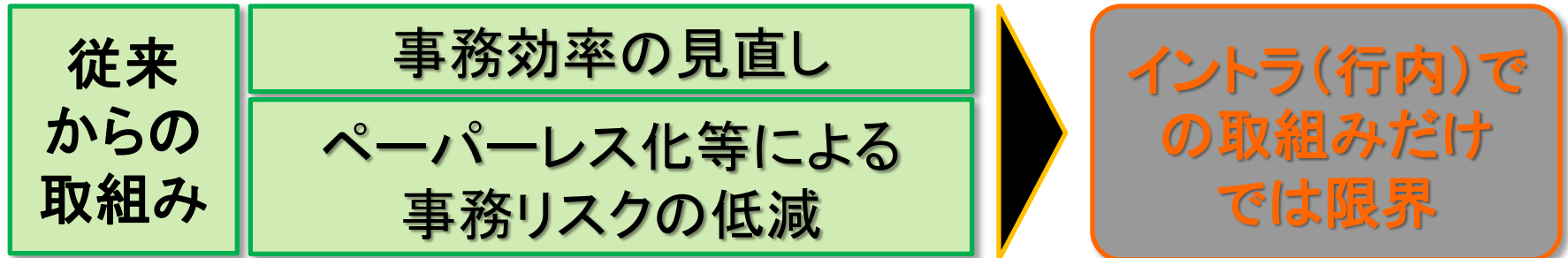
タブレット端末の特徴を活用した金融商品営業支援・提案力強化の営業モデルを構築

2. 業務概要(フロー図)

		ヒアリングシートタッチパネル登録				投資信託申込書作成				
概要	概要	<p>預り資産セールス機能に関するトップ画面 投資家区分の確認、前回インタビューシートの印刷等を行う</p>		<ul style="list-style-type: none"> 勤務先、 設問選択肢:その他等、文字入力箇所についてCRM画面より追加登録を行う機能 	適合性判定結果(勧誘可能商品一覧)より、販売商品を選択する機能	販売商品に対する契約締結前画面の交付状況を登録する機能	投資申込書出力等、機能リンク集	<ul style="list-style-type: none"> 該当業務に必要な書式的リンク集 確認情報の表示 	申込書(PDF)生成、画面表示機能	
	フロー								当日申込一覧 ↓ 申込書【PDF】	
	お客さま画面	フロー			以下、4種類の書面作成を対応 ①契約締結前書面確認書 ②口座開設・特定口座申込 ③募集・購入申込 ④定時定額サービス申込					
概要	概要	タッチパネル操作によるインタビューシート入力画面 入力内容の確認、修正機能					タッチパネル操作による申込内容の入力画面		【凡例】 ➡ 画面起動 — 画面遷移	

3. システム導入前の課題

① 営業窓口・渉外チャネルの改革



主力の営業窓口・渉外チャネルを含めた改革が必要

外訪先、店内(窓口・応接室等)とロケーションを問わない仕組み
外訪先でも店内と同等の業務遂行を可能とする仕組み

→ 「移動店舗」機能を持たせたタブレット端末の採用

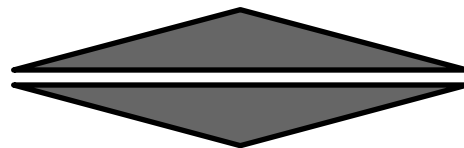
3. システム導入前の課題

②法制度対応と営業施策の両立

情報保護の徹底

紙(情報)の持出しを禁ずる運用を徹底せざるを得ない。

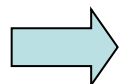
「個人情報保護法」、「金融庁安全対策ガイドライン」、「FISC安全対策基準」等



コンサルティング営業の強化、コンプライアンスへの対応

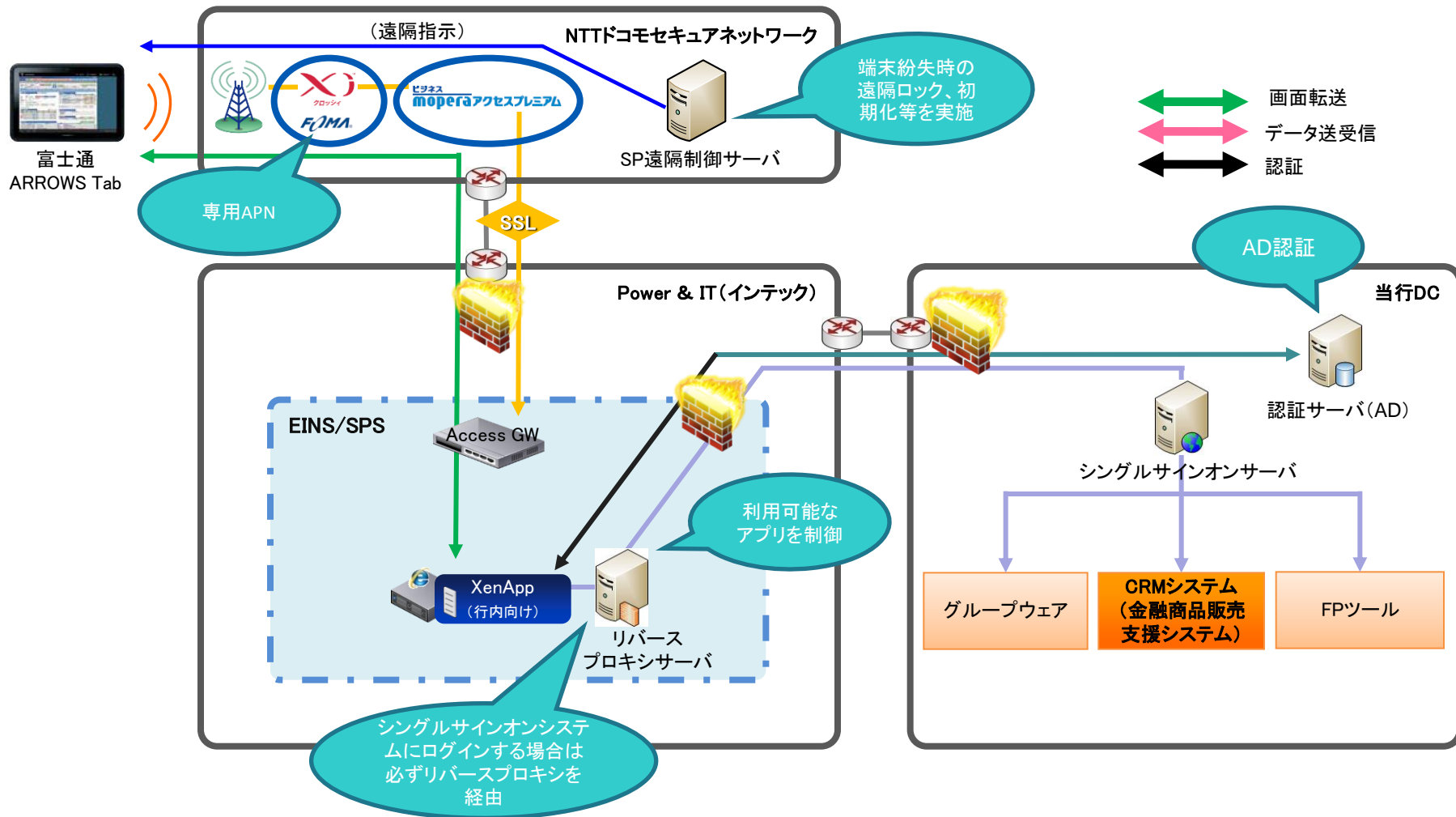


顧客情報の活用が求められる。



「安全な」タブレット端末の活用が不可欠

4. システムの概要



【利用手順】

- ①タブレット端末にインストールされたCitrixレシーバを起動
- ②XenAppサーバにアクセスし、ADの認証情報を使ってログイン
- ③ログイン後、シングルサインオンシステムにログインし、アプリを利用
- ④画面情報をタブレット端末に転送

5. 目標とする導入効果

営業活動合理化

お客さま訪問時にタイムリーな提案ができず、一旦店舗に戻ることもあった。

- ヒアリングした情報から即時に提案営業が可能。
- 時間短縮により、効率的な営業活動が実現。

ペーパーレス

購入手続きには大量の紙書類が必要であり、お客さまの記入負担も大きかった。
また書類紛失のリスクや、保管場所の確保に時間がかかった。

- お客さまの書類記入は署名程度となり、大幅な負担削減に。
- シンククライアントによりデータが端末に残らない仕組みを実現。
また端末紛失時にも遠隔ロック・初期化が実施でき情報漏えいのリスクを大幅に軽減。
- 書類は電子化、保管スペースは必要なし



End of Presentation



 Happy!

株式会社北國銀行 営業統括部チャネル統括課