

---

**信用金庫向け営業支援システム for Android™**  
**～業界初スマートフォン営業支援システム導入～**

**さわやか信用金庫  
システムセンター**

# さわやか信用金庫について



本 店	港区三田5-21-5
本 部	渋谷区広尾5-19-8
役 員	理事長：堀口 哲彦
預 積 金	1兆4,400億円（平成24年3月31日現在）
貸 出 金	8,764億円（平成24年3月31日現在）
店 舗 数	68店舗（うち有人出張所11ヶ所） （東京都、川崎市、横浜市に所在） （平成24年3月31日現在）
役職員数	1,190名（平成24年3月31日現在）

## 導入の背景 ①導入前の課題・問題点

2008年4月に携帯電話を活用したNECの営業支援システムを導入。  
外出先でお客様情報を安全に活用できることにより、正確かつ迅速な業務の実施が可能となり、  
帰店後の事務処理の軽減や、営業業務の大幅な効率化を実現しました。



営業担当者の意見を収集した結果、携帯電話は、小型・軽量、片手で操作ができて便利という  
メリットがあるが、画面を大きくしてほしい、操作性をもっと向上させてほしい、  
端末の処理スピードをアップしてほしいといった改善点も出てきました。



より大きな画面やタッチパネルによる直感的な操作性を備えたスマートフォンに注目し、  
さらなる使い勝手の向上を目指した次期の営業支援端末導入の検討に着手しました。

# 導入の背景 ②目指した姿・最終目標

---

## システム導入により目指した姿

1. Android™スマートフォンを導入し、画面の見やすさと処理スピードの向上により、ストレスのない業務利用を可能とし、業務効率化・お客様満足度の向上を図る
2. スマートフォン導入における最重要項目であるセキュリティを徹底的に確保し、大切なお客様情報を安全に利用する
3. 営業業務の効率化のみならず、次世代のシステムを柔軟に構築できる情報基盤を整える

## 最終目標

お客様からお預かりした大切な情報を「安心」「正確」「迅速」に利用できること

# システム概要 ①採用技術:営業支援システム for Android™

## 1. “業界初”の集金業務を実装した「営業支援システムfor Android™」

Android™スマートフォンで集金業務を実装した営業支援システムを稼働させることは、信用金庫業界においては初の取り組みでした。

そこで、従来のシステムの機能をAndroid™の操作感に適した形で実装することやセキュリティレベルが維持できることをシステム要件として、集金業務に必要なサーバ通信機能やBluetooth通信によるモバイルプリンター接続の動作確認など、技術的な評価を徹底して行いました。

### 印鑑照会

店に戻って行っていた印鑑照会も  
お客さま先でその場で確認  
スマートフォンの画面拡大・縮小機能で  
照会もスムーズに行えるように



### 預かり証印刷

預り証の発行も  
スマートフォンの操作で  
その場でプリント出力



### 入力の簡素化

数字入力用のアプリキーボードに  
「000」(ゼロ三桁)キーを作り込み、  
入力オペレーションの  
簡素化を実現

### 従来機能の継続利用

発着信制御機能、  
お客様情報のリアルタイム照会、  
物件写真の送信機能など、  
従来システムで実装していた  
機能の利用をAndroid™でも  
引き続き利用できるようにし、  
迅速なお客様対応が可能に

## システム概要 ②採用技術: G'zOne IS11CA

### 2. “日本初”の防水・防塵・耐衝撃性を備えた

#### Android™スマートフォン「G'zOne IS11CA」

将来的な機能拡張を考えたとき最適という判断のもと、Android™スマートフォンの導入を決定しました。

選定にあたっては、防水性、耐衝撃性、電池の長寿命を高く評価した、Android™スマートフォン G'zOne IS11CA を採用しました。



**G'zOne** IS11CA

メーカー	CASIO
OS	Android™2.3
サイズ	約66×129×14.5mm (最厚部 約15.6mm)
連続通話	約450分
連続待受	約240時間(Wi-Fi OFF時) 約130時間(Wi-Fi ON時)
充電時間	AC:約140分 DC:約210分
ディスプレイ	約3.6インチ
防水	IPX5、IPX8
防塵	IP5X
GPS	○

# システム概要 ③採用技術:セキュリティ

## 3. 強固な端末セキュリティを実現する

### 「KDDI 3LM Security」と「営業支援業務専用のメニューアプリ」



ポリシー遵守



不正利用防止

### KDDI 3LM Security

金融機関においてお客さまの個人情報保護は絶対条件であり、Android™スマートフォンにおけるセキュリティ対策は最も懸念されるポイントでした。

「KDDI 3LM Security」によるデバイス制御、不正アプリケーションのインストール制御、さらに万一の紛失や盗難時の遠隔ロック/遠隔データ消去機能によりセキュリティを確保しました。

### 営業支援業務専用メニューアプリ

表示画面に登場するのは営業支援、計算機、カメラ、電話帳などに限定し、さらに不要なアプリはユーザ操作では起動不可とする事を実現しました。

Android™スマートフォンに存在する200以上ある標準設定機能は一つひとつ内容を確認しながら使用の可否を判断していきました。この検証作業は非常に工数を要しましたが、Android™スマートフォンを業務用に最適化するにあたっての重要な検証作業でした。



# システム概要 ④採用技術:モバイル通信ネットワーク

## 4. セキュアなモバイル通信ネットワーク

Android™スマートフォンからサーバ間のリモートアクセスネットワークは、インターネットを介さない専用線ネットワークを構築し、ネットワーク上での顧客情報や業務情報の漏えいリスクを低減。

通信を許可する端末のデバイス認証も行うことで、高い通信安全性を確保しました。





# 導入効果

## 【管理部門における効果】



### 業務効率化

営業支援業務専用メニューアプリにて業務に必要なアプリケーションのみを画面表示する事で直感的にスムーズな操作が可能となりました。

このため、ユーザからの端末操作に関する問合せが大幅に減り、管理部門担当者は本来業務に専念できる事で業務効率化に繋がっています。

### 管理負担の軽減

高度な端末管理システムを構築したことにより、顧客情報漏えいリスクの回避やデバイス管理の負担軽減を図れました。

## 【利用部門における効果】



### 業務効率化

大画面のスマートフォンによる文字入力時間短縮や営業支援システムの顧客情報照会やモバイルプリンターを用いた預かり証発行等により、業務向上が図れました。

### コスト削減

業務効率化に伴い、1人あたり約90分の残業時間削減を達成しました。

### レスポンス向上

印鑑照会や高スペックスマートフォンにより、顧客対応・端末操作レスポンスが向上し、お客様との会話を遮ることなくスムーズな商談が可能になりました。

# ユーザ満足度

## ◆スムーズな導入

以前の携帯電話システム導入の際は6時間の研修を100人ずつ8回実施していましたが、今回のスマートフォンの導入の際は、操作手順書を社内グループウェアに掲載しただけで、翌日からスムーズに導入ができました。

## ◆端末レスポンス向上で操作性向上

携帯電話の2.4インチからスマートフォンの3.6インチに拡大し、例えば今まで3画面で整理していたものが1画面に集約できスクロール機能でストレスなく閲覧できるようになりました。また処理スピードも格段に上がり、携帯電話を使用していた際の改善要望点がすべてクリアされています。

## ◆お客様満足度の高さ

お客さまとの会話も端末操作のレスポンスが鈍いと間が悪くなりますが、スマートフォン導入後はリズムが生まれてトークが滑らかに進むという好影響もあります。また、印鑑照会や預り証の印刷等がお客さま先でその場でスマートフォンを用いて行う事自体が、お客さまへの対応の早さに繋がっているため、お客さまの満足度もとても高いです。

## ◆会社イメージの向上

信用金庫では携帯電話の活用自体がまだ殆ど無い中でスマートフォンを活用しているため、とても珍しがられ、お客さまからは新しい技術を積極的に活用している先進的なイメージをもっただけであり、お客さま満足の上昇だけでなく、営業担当者、そして会社のイメージ向上にも繋がっております。

### ■日経BP社「エンタープライズモバイルAward 2012」受賞

(<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/NEWS/20121012/429485/>)

2012年10月10日(水)～10月12日(金)に開催されたICT (Information and Communication Technology) 総合イベント「ITpro EXPO 2012」の「ITpro EXPO AWARD 2012」において、使いやすさを保ちつつセキュリティ強化を迫及した点などが高く評価され、さわやか信用金庫の「スマートフォンを活用した営業支援システム」が、「エンタープライズモバイルAward」賞を受賞しました。

### ■マスメディアへの掲載多数

- ・日経コミュニケーション2012年6月号
- ・日経コンピュータ 2012年7月号
- ・日刊工業新聞 2012年 7月19日
- ・週間ダイヤモンド 2012年12月25日
- ・日経産業新聞 2012年 8月3日
- ・東京IT新聞 2012年 8月28日
- ・FIT 2012 夏号
- ・FISC 秋号
- ・金融営業新聞
- ・リックテレコム ムック本「会社で使うタブレット・スマートフォン2013」