

業種	金融業
活用分野	金融商品販売におけるサービス強化・スピード化
テクノロジー	電子ペーパー、Bluetooth、セキュアネットワークサービス

A4電子ペーパーで金融商品パンフを提示 双方向通信を実現した手書きデータ入力

大阪府大阪市に本店を置く関西アーバン銀行では、4年ほど前から携帯電話とモバイルプリンターを用いた現金・通帳の預かり業務を効率化するシステムを稼働させている。2011年からは、さらに金融商品パンフレットを電子ペーパーで活用する渉外支援システムをスタートさせた。

パンフの版管理が必須に 電子化にふさわしい機器を模索

「金融商品取引法」による事前説明の厳格化により、渉外担当者は投信や保険商品の紹介に際し、常に最新のパンフレットを提示する必要がある。しかし現実には、版が変わってもうっかり入れ替え忘れることもあり、同行は書類の電子化による版管理の徹底を試みた。さらに最新の顧客の取引状況をセキュアに表示すること、また書込みを可能とする双方向のシステムにすることも必要だと考えた。

ただ、業種の特性上制約もあった。

関西アーバン銀行システム部上席次長の山中照久氏は打ち明ける。

「パンフレットの縮小や画面スクロールは認められないので、A4サイズが表示が必須でした。そのうえで高いセキュリティも求められます」

顧客情報をセキュアに表示 携帯電話閉域網とBluetoothを活用

同行は、KDDIの協力のもと、ブリヂストンの電子ペーパー「AeroBee」を選択。Bluetooth(データは暗号化)で携帯電話とつなぎ、携帯電話の閉域網から社内サーバと顧客情報等をやり取りできる仕組みとした。

新システムによって実現したことは大きく3つ。1つめは電子ペーパーを用いた最新のパンフレットの提示。2つめは画面からの手書き入力の実現で、押印の必要がない書類を電子ペーパーに表示すること。3つめは電子ペーパーへの顧客情報のダウンロード・表示によって、必要な場所でのみ



関西アーバン銀行
システム部
上席次長
山中照久氏

参照可能とし、情報漏えいリスクを抑えられること。

書類をデータとして徴求することができ、履歴管理も可能となった。同じ書類を再度徴求の場合、過去履歴を電子ペーパーに表示すれば追記・訂正ができ、顧客の利便性を高めるとともに過去データの参照により正確な記入を実現している。

「セキュアな環境でかつお客様の誤記入を防止し、正確な情報を双方向で授受できるメリットは大きい」と山中氏。

パンフレットのようにセキュリティ上の制約が少ないものは社内で電子ペーパー端末にダウンロードして持ち歩くが、顧客情報はauの携帯電話閉域網を通じてのみ利用可能となる。通信を終了すれば、端末側に情報は残らないので、情報漏えいリスクを抑えつつ、顧客情報を有効活用できるのである。

システムが無事完成し、これから問われるのは運用であると山中氏は捉えている。社内運用をしっかりと決め、システム面についても柔軟に対応することで「システム」としてではなく、「安心して使えるツール」としていきたい」と話す。

図 金融商品商談における電子ペーパーの導入

