

日本ユニシス 千葉銀行・第四銀行・中国銀行の3行が、 営業店窓口業務支援システム「SmileBranch®」を採用

日本ユニシスは、千葉銀行、第四銀行、中国銀行の3行に、営業店窓口業務支援システム「SmileBranch(スマイルブランチ)」^(注1)の提供を開始します。

SmileBranchは、営業店窓口でタブレットを活用し対話型接客を行うことで、お客さまの利便性を向上させ、お客さまと行員を「笑顔」にするソリューションです。来店されたお客さまの伝票をなくすことで、窓口行員の事務処理をなくし、役席者による検証を不要にすることを目指しています。

【千葉銀行・第四銀行・中国銀行の3行での採用について】

千葉銀行、第四銀行、中国銀行は、「TSUBASA アライアンス」^(注2)に参加しており、基幹系システムの共同化などを行っています。今回の営業店窓口業務支援システムの採用についても、3行で共同開発することでコスト削減を図ります。

「SmileBranch」採用の目的は、以下の通りです。

・お客さまの利便性向上

各種申込みはタブレット端末のタッチ入力で完結し、申込み内容をデジタル化することにより、お客さまの伝票記入負担を軽減します。

・業務効率化による提供サービス価値の向上

事務負担の軽減、業務フローの自動化をすることで窓口行員の作業量を削減し、より付加価値の高いサービスの提供を可能にします。

【「SmileBranch」とは】



「SmileBranch」は、金融機関の営業店業務においてタブレット PC を活用し、対面型スタイルでお客さまのご要望を受け付けることで、営業店窓口担当者がナビゲーターとなり、お客さまとの新たなコミュニケーション機会を創出します。

「来店」という顧客接点を大切にしており、有人店舗ならではの優位性を最大限に活用するための「顧

客サービス志向」のソリューションです。行員とお客さまが一緒になって入力・確認することで、以下の効果が期待できます。

1. レスオペレーション
 - ・事務の3レス(伝票記入レス、オペレーションレス、役席検証レス)
 - ・研修レス/マニュアルレス
2. 店頭業務改革の足掛かり
 - ・事務の進捗状況「見える化」を促進
 - ・将来的な更なる業務効率化に向けた下地づくり
3. 行員の働き方改革
 - ・行員を事務から解放「ストレス」をなくし、従業員満足度向上
 - ・行員は本業である金融サービス提供に専念
4. お客さま満足度向上&窓口セールス支援
 - ・画面タッチ入力による記入負荷軽減、お客さま満足度向上
 - ・来店されたお客さまを逃さない全方位的な提案・セールス

【今後の展開】

日本ユニシスは、金融機関の営業店本部の業務全般にわたるデジタルトランスフォーメーションを注力領域として推進し、「SmileBranch」の新たな機能群の開発を行っています。今回の3行での採用を含めた営業店システムの豊富な実績をもとに、次世代営業店システムの販売体制をさらに強化し、新たな受注を目指していきます。

以 上

注1：「SmileBranch」

「笑顔があふれる銀行窓口」をコンセプトに、株式会社十八銀行と日本ユニシスが共同で開発した営業店窓口業務支援システムです。十八銀行グループの株式会社長崎経済研究所との協業により販売展開しています。

注2：「TSUBASA アライアンス」

千葉銀行、第四銀行、中国銀行、伊予銀行、東邦銀行、北洋銀行、北越銀行の7行が参加する地銀広域連携の枠組み。

■関連 URL

「笑顔があふれる銀行窓口 SmileBranch/スマイルブランチ」
<http://www.unisys.co.jp/solution/lob/fs/smilebranch/>

※SmileBranch は、日本ユニシス株式会社の登録商標です。

※その他記載の会社名および商品名は、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。