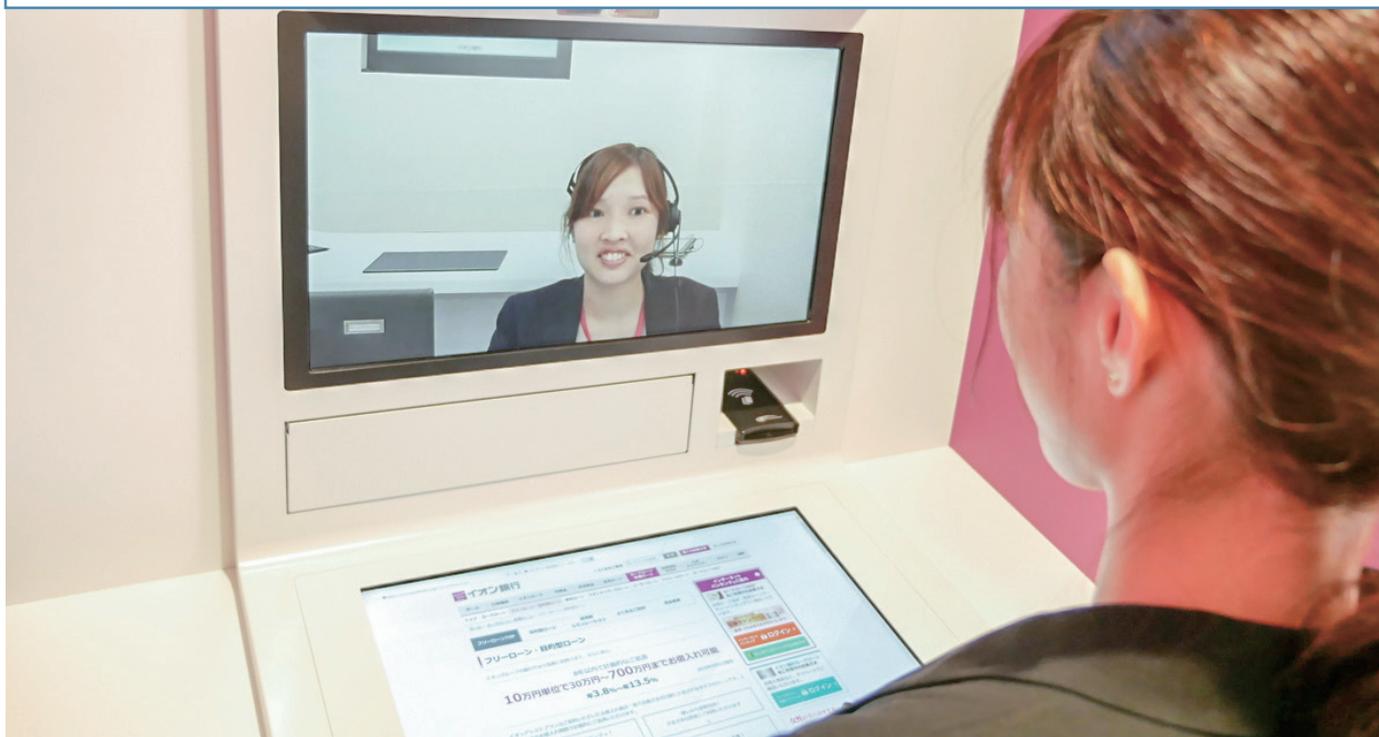


株式会社イオン銀行様 - セルフ端末 (シェアコン)

株式会社イオン銀行様 5店舗が「セルフ端末」 (シェアコン) を導入



コミュニケーション拡大をめざしオペレーターが対応

概要と特長

株式会社イオン銀行様は、全国 140 店舗を展開しており、そのほとんどがイオン商業施設内のインストアブランチ (※1) となっています。年中無休で営業時間は 9 時から 21 時 (一部店舗は異なる) までとなっており、仕事帰りや土日に共働き夫婦の来店や、買い物のついでに気軽に立ち寄れるなど、顧客利便性を図られています。

イオン銀行様では来店客数が増加するにつれて、更なる事務の合理化・効率化、資産運用の相談・提案など顧客とのコミュニケーション時間の捻出・拡大が課題となっていました。このため課題の解決や、さらなる顧客利便性・満足度の向上を目的として様々な取組みを進められていました。

その一つとして、窓口業務の更なる迅速化と顧客とのコミュニケーション拡大のため、「セルフ端末」による取引を導入することとなり、パナソニックの対面 KIOSK を使用した「シェアコン」が採用されました。

パナソニックでは、イオン銀行様と 2016 年 12 月に、イオンレイクタウン店に「セルフ端末」(試作機) を導入し、実証実験を実施されました。ATM で取扱いをしていない取引や、インターネットバンキングの操作が苦手な顧客の来店の際に活用されました。特に店頭が混み合っている中、同端末を利用することで各種取引を可能とし、待ち時間の削減を図ることができたことが評価され、今回の導入につながりました。

現在、埼玉の越谷レイクタウン・吉川美南・浦和美園、東京の品川、千葉のイオンモール津田沼 5 店舗に導入され、さらに今年度内に 45 店舗の設置を計画されています。

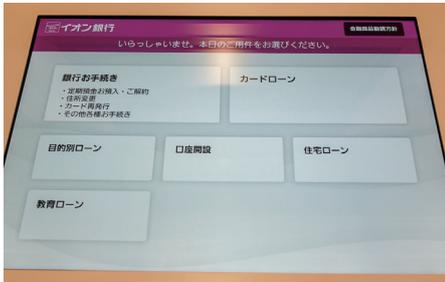
※1 インストアブランチとはスーパーマーケットなどの商業施設内に相談窓口的な店舗を設置する形態の銀行店舗。



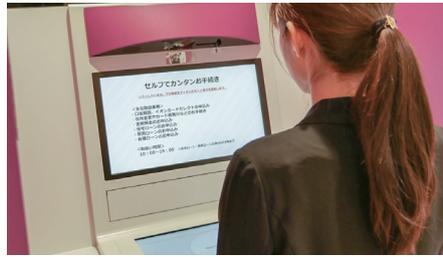
イオン銀行 品川シーサイド店様



セルフ端末「シェアコン」



見やすい画面



お客様の声

当行では、より多くの顧客接点を持つために、店舗運営の効率化を目指しています。繁忙店では特に、お客様をお待たせしてしまうこともあるのですが、簡単な手続きはセルフ端末を通して遠隔のオペレータが対応することで、店舗にいる担当者が営業に使う時間を生み出すことができました。セルフ端末ではテレビ電話でお客様の表情を見ながら会話できるだけでなく、お客様の手元タブレットに資料を提示することもでき、対面と変わらない接客を実現しています。今後も顧客接点拡大のため、設置店舗の追加や新店への出展も検討しています。



株式会社イオン銀行 リテール本部
店舗サポート部 大澤統括マネージャー様

主な納入機器ソリューション

- シェアコン端末×50台
- オペレータ用端末×13台

お問い合わせは 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目21番1号 汐留浜離宮ビル

パナソニック システムお客様ご相談センター
パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

パナハ ヨイフ
0120-878-410 受付：9時～17時30分（土・日・祝祭日は受付のみ）
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。（お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合がございます）

ホームページからのお問い合わせは <https://panasonic.biz/cns/cs/cntctus/>

- 製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。
- 製品の定格およびデザインは予告なく変更する場合があります。
- 本カタログ掲載商品の価格には、配送・設置調整費、工事費、使用済み商品の引き取り費等は含まれておりません。
- 実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。

SSJ-JJ4D801-15

発行：2018.8