

株式会社 第四銀行 様 次世代相談システム「シェアコン」

実際に対面しているような臨場感と高精細な手元映像でお客様に対応。
事務の効率化と、対面と変わらない質の高いコミュニケーション強化を実現。



第四銀行様本店内に設置されたリモート相談窓口(シェアコン)



リモート相談窓口のお客様対応を行うコンタクトセンター(南新潟支店内)

導入の背景

お客様との接点をさらに拡大するために窓口受付システムを検討

新潟県を中心に営業基盤を持つ株式会社 第四銀行様は、明治6年の創立以来、日本でもっとも歴史のある銀行として地域の皆さまに支えられ、地域の発展と共に成長してきました。『お客さま第一主義』を真摯に追求し、また、「コンサルティング機能」を進化させ、付加価値の高い金融・情報仲介機能の提供により、地域社会とお客さまの発展、「地方創生」に貢献することを目指しておられます。

2018年10月には株式会社 北越銀行様と経営統合し「第四北越フィナンシャルグループ」を発足しました。

第四銀行様では、次世代の営業店モデル「未来店舗」への移行の中で、従来の事務人員から営業人員へスタッフの増強を図っています。お客様との接点をさらに拡大するために、窓口受付システム「TSUBASA Smile^{※1}(以下Smile)」の導入を検討。2017年10月に金融国際情報技術展(FIT2017)のパナソニックブースで、遠隔リモートでSmileと連動が可能な「シェアコン」と出会い、銀行様内でデモを実施し、ご採用いただきました。

採用の理由

Smileと連動でき、よりクオリティの高いお客様対応の可能性が決め手

銀行内では専門性を有するさまざまな業務があり、人材育成をする必要があります。営業スタッフの人員捻出のため、ローン対応など専門性の高い業務対応は、専門のスタッフを一か所に集約。そこでシェアコンを使用し、専任のオペレーターが対応することにより、お客様の対応や手続きも品質を落とすことなく、むしろ一層クオリティの高い応対ができるのではないかと検討を重ね、導入を決定しました。

また、Smileと連動できるシステムはパナソニックのシェアコンだけだったことも導入の決め手になりました。

現在は個人ローンの取引のためにご来店されたお客様を、行員がリモート相談窓口にご案内し、シェアコンを利用しコンタクトセンターにつなぎ、オペレーターがお客様の対応を行っています。

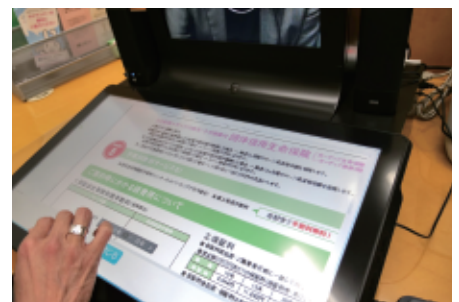
※1 TSUBASA Smileは、新規口座の開設、クレジットカードの申し込み、住所・名義変更などを、窓口を設置したタブレット端末で受け付けるシステムです。お客さまが申込書へ記入する負担を軽減するとともに、入力内容を他の業務システムと連動させることで行員の業務量を削減し、1件あたりの処理時間の短縮を図ります。日本ユニシス(株)が提供している営業店窓口支援システムをベースとした新しい窓口受付システムです。



第四銀行様 本店外観(新潟市)



お客様が使うリモートブースに設置されているシェアコン



受付窓口システム「TSUBASA Smile」と連携している画面。説明資料なども高精細画像で表示が可能。

システム概要と特長

お客様の個人ローンのご相談業務や手続きにフル活用

「リモート相談窓口(シェアコン)」は、個人ローンの繰り上げ返済、固定金利再選択、融資条件変更などの手続きに活用されています。各営業店の窓口またはリモートブースに設置された専用端末とコンタクトセンター(南新潟支店内)をつなぎ、お客様の各種手続きや相談に対応しています。

■特長

- ・オペレーターとお客様が互いに顔を見ながら会話できるだけでなく、お客様の手元のタッチパネルディスプレイ上に説明資料や「TSUBASA Smile」と連携した手続き画面を高精細な映像・画像で表示することが可能。
- ・未接続時、保留中には正面モニターに広告表示が可能。
- ・オペレーター側の操作で、店舗端末の画面切替・音声調整等の制御が可能。
- ・応答、切断、保留等従来の電話機能と同等のシンプルな機能を搭載。
- ・お客様との会話を録音、保存が可能。次回ご来店時の引継ぎなどにも使用可能。



お客様はオペレーターと会話をしながら、高精細画像の説明資料を見ることが可能

お客様の声



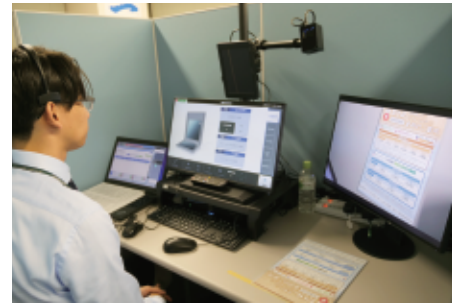
株式会社 第四銀行
営業統括部 堂坂副部長様(左)
事務統括部 大日方 席調査役様(右)

どの店舗でも均一なサービスを提供できるようになりました。

今回、他社が通常のテレビ会議や書画カメラを提案する中、「事務の効率化」と「お客様とのコミュニケーション強化」を同時に実現する窓口受付システム「TSUBASA Smile」と連携することができたのは、パナソニックのシェアコンだけだったことが導入の決め手となりました。

熟練したオペレーターとつなぎ、お客様とお互いに顔を見ながら会話ができるだけでなく、お客様の

手元のタブレット上に説明資料や「TSUBASA Smile」と連携した手続き画面を表示することができ、どの店舗でも均一なサービスを提供できるようになりました。お客様も戸惑うことなく使用されています。



コンタクトセンター(南新潟支店内)のシステム



コンタクトセンターの皆さん

今後の展開について

今後は郡部の店舗の省力化の一つとして利用したいです。さらにはシェアコンでできる業務範囲を拡大し、お客様の利便性の向上と行員の効率化を実施していきたいと思っています。

主な納入機器

次世代遠隔相談端末ソリューション Share Consulting System『シェアコン』

店舗側シェアコンシステム 15台

オペレーター側システム 6台




利用していない時は第四銀行様の広告を高精細映像で表示

第四銀行様ホームページ <https://www.daishi-bank.co.jp/>

お問い合わせは 〒104-0061 東京都中央区銀座8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

 0120-878-410 受付：9時～17時30分(土・日・祝日は受付のみ)
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-JJ4D901-N1

発行：2019.4