

窓口販売支援ソリューション ーコラボレーションカウンタシステムー

大西 伸一

金融業界は、コスト削減、および収益力強化を目指し、デリバリチャネルの再構築を進めている。デリバリチャネル再構築にあたり、有人営業店チャネルに求められる姿は、「高度なセールス拠点化への変革」である¹⁾。投資信託、年金（401k含む）、保険等の多様な金融商品を展開することにより利用者の選択肢を広げると同時に、個人のニーズに合致した付加価値サービスを提供していく販売モデルを構築することが重要である。有人営業店チャネルは、これらの商品、およびサービスをじっくりと相談したい顧客にとってのコンサルティングの場として、各種商品に対する高度なコンサルティングや顧客にとって適切なアドバイスの支援を提供していく必要がある。

本稿では、まず有人営業店チャネルの「高度なセールス拠点化への変革」をサポートする窓口販売支援ソリューションの概要を述べる。次に、本ソリューションのフロントエンドとなるコラボレーションカウンタシステムについて、システムの概要、およびシステムの構成について述べる。

窓口販売支援ソリューションの概要

窓口販売支援ソリューションは、コラボレーションカウンタシステム、販売支援システム、およびCRMシステムを有機的に連携することにより、以下の2つの環境を提供するソリューションである（図1）。

(1) 遠隔コラボレーション環境の提供

顧客とテラーの2者間だけでなく、遠隔地の専門セールス員（スーパーバイザ）を含めた3者間で協調しながらセールスを進めていく遠隔コラボレーション環境を提供する。コラボレーションカウンタシステムにより実現する。規制緩和等によりさらなる窓販商品の多様化・高度化が進む状況のなか、ブロードバンドネットワークの普及とともに注目を集め始めているシステムである。

(2) テラー支援環境の提供

経験の少ないテラーにおいてもプロフェッショナルセールスを実行できるテラー支援環境を提供する。販売支援システム、およびCRMシステムにより実現する。

販売支援システムは、多様化する金融商品に対する窓口販売を支援するシステム（コンテンツ）である。各種ローン、投資信託、年金、保険、証券等に関する商品情報、市場情報、シミュレーション等のコンテンツからなる。

CRMシステムは、金融機関が持つ顧客情報、ATM、コールセンタ等の各チャネルから収集した顧客情報、および対応履歴情報、および販売支援システムから提供される商品情報に基づき、顧客にとって最適なレコメンデーション情報、およびテラーに対する対応

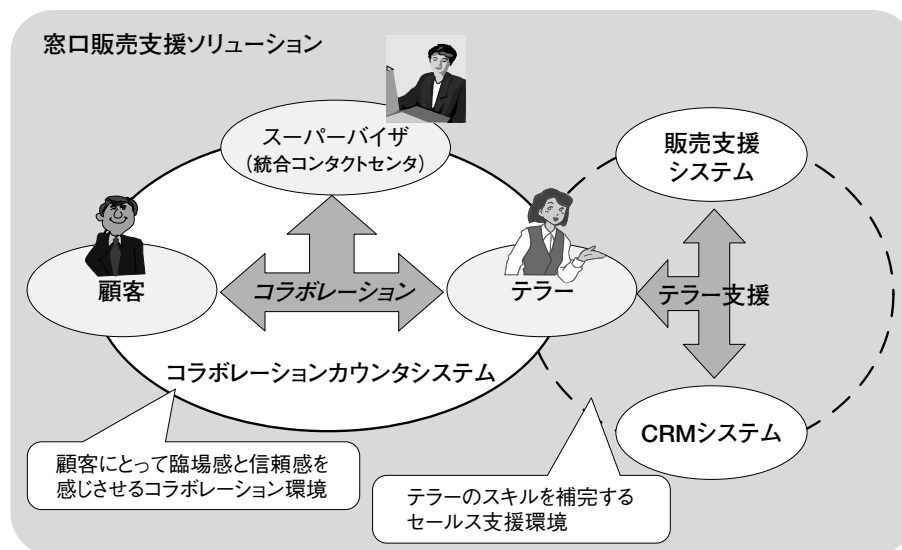


図1 窓口販売支援ソリューション

本稿に記載されている製品名等は、一般に、各開発メーカーの商標あるいは登録商標です。なお、本文では、®、TMマークは明記してありません。

ナビゲーション情報を提供するシステムである。

コラボレーションカウンタシステムの概要

コラボレーションカウンタシステムは、窓口販売ソリューションのフロントエンドシステムとして、顧客に

とって臨場感と信頼感を感じさせる遠隔コラボレーション環境、および販売支援システム・CRMシステムとの連携によるテラー支援環境を提供するシステムである。

1. システムイメージ

図2にシステムの全体イメージを示す。

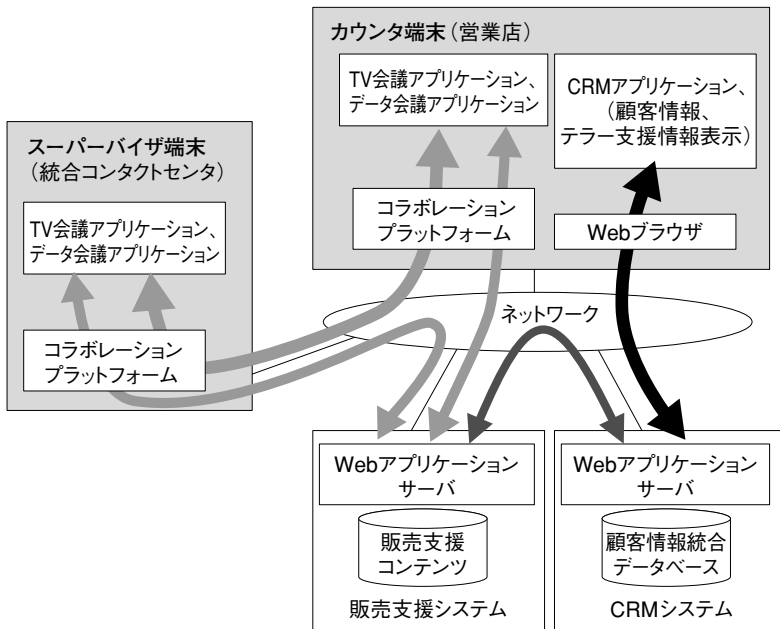


図2 システム全体イメージ

営業店に設置されるカウンタ端末と統合コンタクトセンタに設置されるスーパーバイザ端末で構成し、これらの端末間でブロードバンドネットワークを活用した高品位なTV会議・データ会議による遠隔コラボレーション機能を提供する。

さらに、バックヤードにて、販売支援システム・CRMシステムと連携し、テラーに対する各種支援情報にアクセスする機能を提供する。

2. 運用イメージ

図3にコラボレーションカウンタシステムの運用イメージを示す。

① 顧客・テラー間のセールス

まずは、営業店のテラーが主体となり顧客にセールスを実施する。テラーは、販売支援システム・CRMシステムから提供される各種セールス支援情報（顧客情報、レコメン

デーション情報、ナビゲーション情報、商品情報等）をもとに、顧客に対し最適なセールスを実施する。

② 遠隔セールス

次に、スーパーバイザによる専門的なセールスを実施する。TV会議によるスーパーバイザとのFaceToFaceコミュニケーション、および販売支援システムから提供される各種コンテンツによるデータ会議により、スーパーバイザによる遠隔セールスを実施する。

③ クロージング

最後に、営業店のテラーによるクロージング処理を

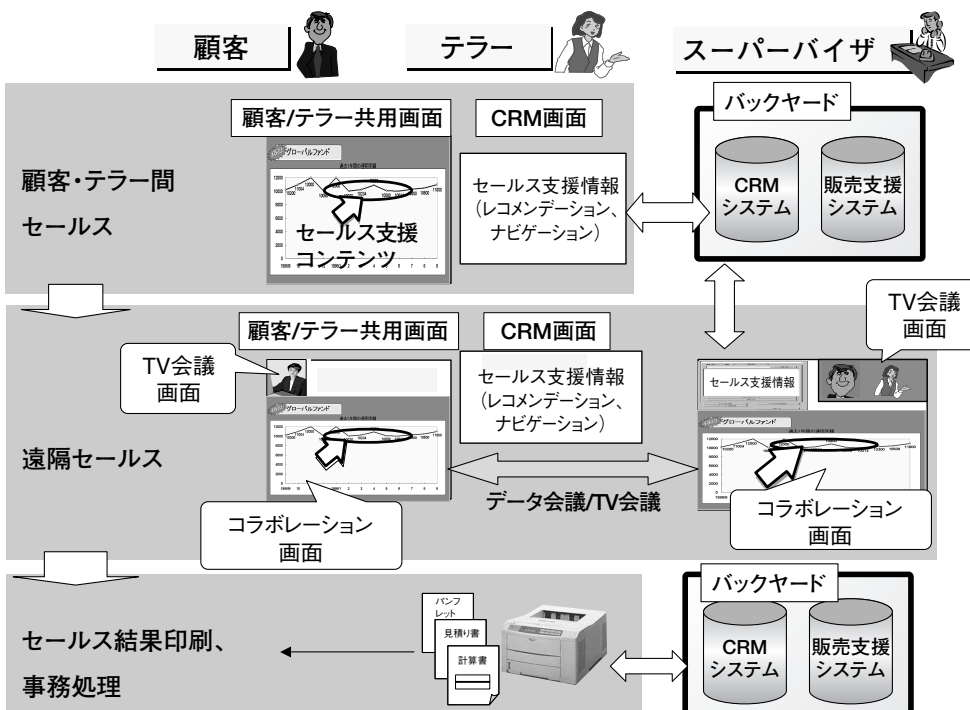


図3 システム運用イメージ

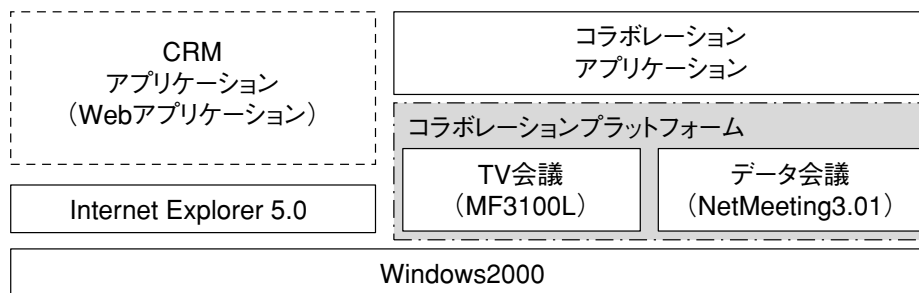


図4 ソフトウェア構成

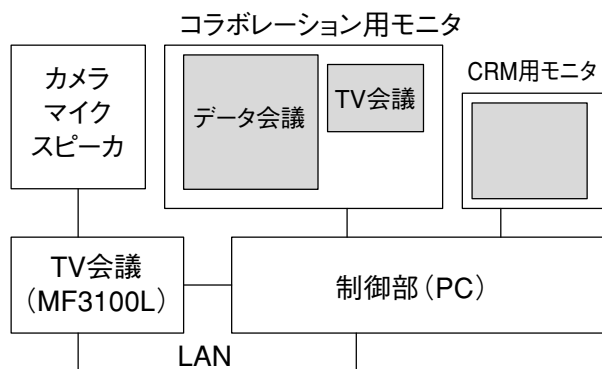


図5 ハードウェア構成

実施する。テラーは、セールス結果に基づいて、CRMシステム上の対応履歴情報を更新するとともに、各種帳票（パンフレット、提案書、申込書等）を印刷し顧客に提示し、事務処理を実施する。これらの帳票については、CRMシステム、あるいは帳票印刷システムと連携することにより、顧客情報、および商品情報を自動的にオーバーレイ印刷する。なお、勘定系システムと連携することで、契約・購入までのワンストップサービスを提供することも可能となる。

コラボレーションカウンタシステムの構成

次に、コラボレーションカウンタシステムの構成について述べる。

図4、図5、図6、および図7に、それぞれソフトウェア構成、ハードウェア構成、カウンタ端末の構成イメージ、および画面表示イメージを示す。

1. コラボレーションプラットフォーム

コラボレーションプラットフォームとして、データ会議にNetMeeting、TV会議にMF3100Lを採用した（図4、図5）。

NetMeetingは、Microsoftが提供するオンラインコラ

ボレーションツールであり、デファクトとして世の中で幅広く使用されている。

NetMeetingの「プログラム共有機能」、および「ホワイトボード機能」を使用し、本システムのデータ会議機能を実現した。NetMeetingの「プログラム共有機能」の特徴は、アプリケーションの種類を選ばないこ

とにある。これにより、柔軟なデータ会議機能の実現できた。

MF3100Lは、沖電気製のTV会議システムであり、以下の特徴を持つ。これにより、顧客にとって臨場感のある高品位なTV会議機能の実現できた。

- コンパクトな筐体（W:D:H=50mm×297mm×210mm）
- 標準通信プロトコルITU-T H.323に準拠
- 高品位な音声/映像圧縮符号化則を採用
 - 音声：ITU-T G.729A, G.723.1, G.728他
 - 映像：ITU-T H.261, H.263
 - 映像フレームレート秒間30フレームに対応
 - アコースティックエコーキャンセラ（ITU-T G.165）に対応
- IPアドレス変換機能（NAT）対応

2. CRMシステム、販売支援システム連携

CRMシステム、および販売支援システムから提供されるWebアプリケーション（コンテンツ）を表示・実行するため、Webブラウザ（Internet Explorer）を搭載した。

3. カウンタ端末構成

カウンタ端末は、コラボレーション用モニタ、およびCRM用モニタの2つのモニタを1つのPCで制御するデュアルモニタで構成した。

コラボレーション用モニタは、データ会議アプリケーション、およびTV会議アプリケーション（販売支援コンテンツ）を表示するモニタあり、顧客とテラーが共用して使用する。大型・高解像度のLCDモニタ（24型、1600×1024ドット）を採用することにより、顧客にとって臨場感のあるコラボレーション環境が実現できた（図6、図7）。

CRM用モニタは、CRMシステムから提供される各種テラー支援情報を表示するモニタである。テラー専用のモニタであるため、顧客に意識させないよう小型の15型LCDモニタ（1024×768ドット）を採用した。

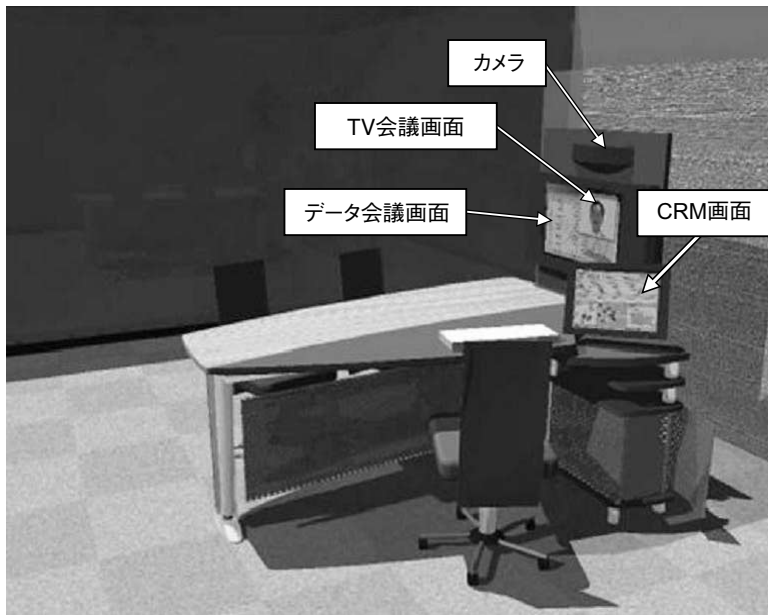


図6 カウンタ端末構成イメージ



図7 画面表示イメージ

カメラ、マイク、およびスピーカについても、顧客に意識させないように、大型LCD背面のパネルに埋め込む構成とした（図6）。

さらに、プライバシーの保護については、カウンタ端末をパーティションで囲むことで実現可能である。

あ と が き

窓口販売支援ソリューションを提供するコラボレーションカウンタシステムを紹介した。

沖電気のコラボレーションカウンタシステムの特徴は、ブロードバンドネットワークを活用した高品質・高性能なTV会議／データ会議を採用することにより、「顧客に

とって臨場感と信頼感を感じさせるコラボレーション環境」を提供することである。

今後は、既に開発済みのプロトタイプシステムにより、コラボレーションカウンタシステムの有効性を検証していきたいと考える。さらに、日々進化するブロードバンドネットワーク環境、およびコラボレーションプラットフォーム技術を吸収しつつ、商品化に向けたシステムを開発していくつもりである。 ◆◆

参考文献

1) 沖テクニカルレビュー185号 21世紀のソリューション特集号, Vol.68 No.1, 2001年1月

● 筆者紹介

大西伸一：Shinichi Ohnishi.金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション開発本部 サーバソリューション開発部 開発第1チーム