

セールスサポートプリンティングシステム

大野 真義

家庭では、年賀状作成を中心にカラープリンタの普及が進んでいる。それに対し企業は、社内IT化によりプリンタの導入は進んでいるが、印字スピードが遅い等の理由により、そのほとんどがモノクロタイプである。

しかし、最近カラーページプリンタにおいても4連タンデム方式の採用によりモノクロレーザプリンタ並みの高速化が実現し、ビジネスにおけるカラー資料の表現力効果の重要性認識の高まりと共に、プレゼンテーション用資料を作成する部門を中心に導入が進んでいる。

セールスサポートプリンティングシステムは、カラー資料に馴染んでいるお客様に対する金融機関等窓口業務のビジネスアップソリューションである。

窓口サービスの動向

金融機関等の営業店における窓口での用紙類の扱いは、通常、窓口の係員側に利用頻度の高い用紙類が分類されて棚に収められ、窓口に来たお客様の要求に応じて取り出し渡されている。利用頻度の低い用紙は、離れたところにある棚や机等に保管され、必要時に探し、取り出し、お客様に渡している。利用頻度の高い用紙類は全体の約20%程度とも言われ、ほとんどがあまり利用されない用紙といえるようである。利用頻度が少ないとはいえ廃止するわけにはいかず、常時一定の数量を保管しておく必要がある。保管場所の確保、必要時に探し出す手間と時間、定期的な保管状況の確認、古くなった用紙の廃棄と補充など、スペースも人手も時間もかかっている。また、時には、用紙を探すのにお客様を待たせるとか、用紙が無くお客様に再度出向いてもらうといった煩わしさを与えている。今後、窓口で扱う商品やサービスが増えることによりリーフレットやカタログ類が増え、保管や扱いがさらに難しくなってくるものと考えられる。

ソリューションの概要

セールスサポートプリンティングシステムは、窓口における全ての用紙類を、その時その場で素早くプリンタから出力するシステムであり、高速なカラープリンタと、

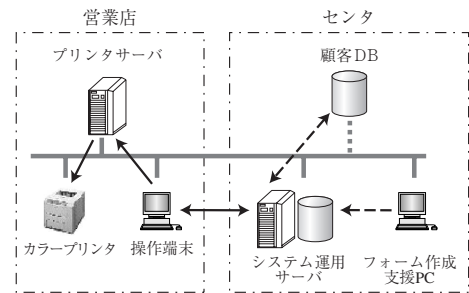


図1 システム構成

WEB対応およびカラー対応化された市販の定型フォーム印刷ツールを利用して構築されている。システム構成を図1に示す。フォーム作成用のフォーム作成支援PC、システム情報と用紙のフォームを管理するシステム運用サーバ、印刷データを作成するプリンタサーバ、および窓口の操作端末とカラープリンタから構成される。窓口の操作端末は、システム運用サーバからアクセスした操作端末に応じた用紙の一覧(図2)を受け取る。次に、窓口の係員は、必要な用紙を選択し(複数可)、印刷キーをクリックする。プリンタサーバは、操作端末からの依頼を受け、選択した用紙名に該当する印刷データをプリンタに渡し、プリンタで印刷させる。

このシステムには、次のような特徴がある。

①完全カラー対応

フォームとプリンタのカラー対応により、これまでのモノクロ記入用紙から、ビジュアルな用紙類の使用が可

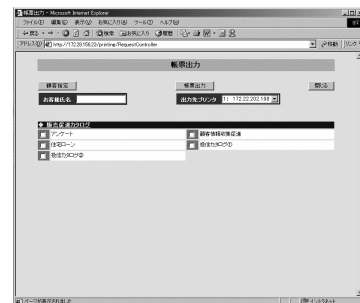


図2 画面イメージ

能になり、幅広い用途に展開可能である。これにより、お客様へのセールスやサービスをより効果的にアピールすることができる。

②簡易な操作性

窓口の操作端末では、用紙の選択と印刷指示の最小2クリックの操作だけである。表示される一覧も端末ごとに必要なもののみ表示させることができるので、すっきりした扱い易い画面である。また、表示内容を用紙名の一覧のみにしているため、ネットワークでの負荷が軽く、ストレスを感じさせない素早い表示を実現している。

③構築の容易性

窓口の操作端末に必要なソフトウェアは、OS標準搭載のWEBブラウザのみである。その他には、アプリケーションおよびプリンタドライバさえも不要である。

サーバは、システム運用サーバとプリンタサーバを分離可能としたことで、ネットワーク性能に応じた構成が可能になっている。プリンタサーバは、営業店ごとの配置や、複数の営業店での共有配置、システム運用サーバと同居させた構成も可能である。

④運用の容易性

運用のためのシステム情報は、システム運用サーバ上に集中しており、システム情報の更新や各種設定も他の端末からWEBベースの簡易な操作で可能である。

⑤顧客情報データベースとの連携

用紙類には、お客様が各自の情報を記入する項目があるが、何枚にも渡って同じ内容を書くのは非常に煩わしい。そこで、各企業で所有するデータベースと連携させるインターフェース（カスタマイズ対応）や操作端末上でキーボードにより入力する機能を用い、顧客情報をフォームに重ねてプリントアウトさせることが可能である。

⑥簡易なフォーム作成

フォーム作成ツールには、実績の高い市販のツールを採用している。汎用スキャナで取り込んだ下絵を使用し、罫線自動取得機能やOCR文字自動取得機能を利用することで容易なフォーム作成が可能である。フォームを容易に作成できることで、タイムリーにセールス情報を更新して提供することもできる。

アーキテクチャ

アーキテクチャは、図3（ソフトウェア構成）に示すようにWEBベースの構成を取っている。システム運用サーバは、管理APをコアとしWEBサーバ/APサーバを介し、データベース内データに基づき操作端末を制御する。データベースには、操作端末やプリンタの管理情報および用紙フォームの管理情報を格納している。プリンタサーバ

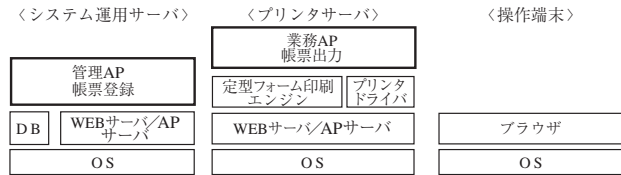


図3 ソフトウェア構成

は、業務APをコアとし、WEBサーバ/APサーバを介し、定型フォーム印刷エンジンとプリンタドライバと連携し、プリンタを制御する。操作端末は、OSとブラウザのみの構成で、システム運用サーバからの画面情報に基づき、スクリプトによりプリンタサーバに指示を出す。

ソリューションによる効果

本ソリューションにより既存の窓口業務に対して次の効果が期待できる。

- 窓口係員の作業時間の大幅削減
- カウンタ上の整然化（クリーンアップ）
- 用紙およびその管理の削減
- 保管場所の削減による有効スペースの拡大
- 環境保護への貢献
- 窓口のサービス品質の向上
- 顧客満足度の向上

さらに、訴求力の高いビジュアル資料の活用により、下記のビジネスアップ効果も期待できる。

- セールスアピール力向上
- セールス機会の拡大

今後の展開

今後、さまざまな技術の発展やネットワークのブロードバンド化を背景とし、顧客情報の有効活用の促進などを目的とした窓口業務サポートに対するニーズは大きくなるものと予想される。そして窓口業務サポートの充実には、窓口係員にもお客様にも満足度を向上させる。さらに、窓口へのカラー資料展開により新たなビジネスの拡大も期待できる。当社は今後とも研究開発を進め、より良い商品の創造に取り組んでいきたいと考えている。



● 筆者紹介

大野真義 : Masayoshi Oono. 金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション第一本部 ソリューションコンサルティング部 ソリューション第1チーム