

株式会社 琉球銀行 様

営業店の業務負荷軽減のため

「リモート相談窓口」を展開

OKIとの共創で営業店のDX化を推進



株式会社 琉球銀行（以下、琉球銀行）は、接客支援ミドルウェア「CounterSmart」をベースとする遠隔支援システムを用いた、「リモート相談窓口」をOKIと共創。2021年12月より運用を開始しました。営業店に来店するお客様と本部にいるスタッフを結び、遠隔から専門性の高い取引相談への対応を実現。すべてのお客様に質の高い相談対応が提供可能になるとともに、営業店における業務負荷を軽減しました。

課題

- ▶ 外国為替送金や相続など、専門性の高い取引相談に対応できる人材の育成と、各営業店における相談対応の業務負荷
- ▶ 役務収益強化のため各営業店でお客様との対話を増やし、ニーズ把握や新たな提案に注力できる環境作り

成果

- ▶ OKIとの共創で「リモート相談窓口」を開発、各営業店へ順次展開
- ▶ 本部集中化により、お客様に質の高い相談対応を提供し満足度を高めるとともに、営業店における窓口業務の負荷を軽減



株式会社 琉球銀行

本社所在地:

沖縄県那覇市東町2番1号 那覇ポートビル

設立:

1948年5月1日

従業員数:

1,368名(2021年3月31日現在)

<https://www.ryugin.co.jp/>

導入ソリューション

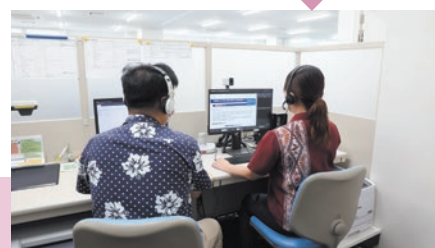
OKIの「CounterSmart」はお客様のセルフ操作による取引の実行や、お客様のニーズに合わせた本部専門家によるリモート支援サービスの提供など、有人窓口のデジタル化や省人化ニーズに対応できるミドルウェアです。これをベースとした遠隔支援システムを用いた、お客様専用ブース「リモート相談窓口」を沖縄県内の営業店に順次展開しています。



お客様専用ブース「リモート相談窓口」
[琉球銀行 営業店内]
※ブースの設計・施工は株式会社アレックスが実施



遠隔支援システム
(CounterSmart)



専門スタッフ [琉球銀行 本部内]

直接相談

課題・背景

営業店における高品質なサービス提供と 収益強化を目指し、本部集中化による 営業店の業務負荷の軽減を検討

琉球銀行は、米軍統治下の1948年5月1日、「金融秩序の回復と通貨価値の安定」を目的として米国軍政府布令に基づく特殊銀行として設立。本土復帰を控えた1972年の春、「銀行法」に基づく普通銀行として再スタートして以降、沖縄のリーディングバンクとして発展を続けてきました。2020年4月からは中期経営計画「SINKA 2020」の下、「景況に左右されず、どんな時も地域を支え、地域の発展に寄与する真のリーディングバンクへ」を目指す姿に掲げ、法人向けのさまざまなビジネスマッチングや銀行独自ライセンスによるカード事業推進、他の地方銀行とのアライアンス締結、店頭タブレットを活用した業務効率化など、沖縄経済の発展に寄与するための積極的な経営力強化に努めています。

琉球銀行 頭取の川上 康氏は、今回の取り組みの経緯について次のように話します。「当行には宮古、八重山など離島を含む本支店が61カ店、ローンセンターを含む出張所が15カ店あります。それら営業店においては、かねてより外国為替の送金や相続相談など、高度な専門性を要する上に長時間におよぶ窓口対応業務と、そのための人材育成が大きな負荷となっていました。労働人口の減少に加えてコロナ禍もあり、各営業店は今後、さらに限られた人員での多様なサービス提供が求められます。お客様への高品質なサービス提供を維持するためには、本部集中化により営業店の業務負荷を軽減する『リモート相談窓口』の導入が不可欠と判断し、検討を開始しました。事務を削減してお客様との対話を増やすことで、よりニーズにマッチしたサービスを提供できるようにすることが狙いでした」。

導入のポイント

連携性と柔軟性に加え 将来にわたる業務効率化のステップを提示した OKIの提案を評価、採用

「外国為替、海外への送金は近年、マネーロンダリング対策の観点で、処理が複雑化しています。相続や個人の資産承継も手続きが複雑で、いずれも1回あたり2時間ほどかかります。そこで当行として営業店にリモート窓口を設置するにあたってもっとも注力したのが、お客様が安心して、かつ快適に長時間相談できる空間創りです」。

川上氏のこうした方針を受け、同行では他行の状況を見学するとともに、複数社からの提案を受け、比較検討。最終的に選定したのが、OKIの接客支援モデルウェア「CounterSmart」をベースとする「遠隔支援システム」でした。本システムによりスキャナやプリンター、マイク、指向性スピーカー、書画カメラなどの各種I/O装置と連携し、お客様が必要とするタイミングでテレビ電話を通じて有人オペレーターと対話しながらサービスを受けることが可能になります。

琉球銀行 総合企画部 サステナビリティ推進室 室長の砂川 哲律氏は選定のポイントを、次のように話します。「ブースのデザイン性では他にも優れたサービスがありましたが、その多くは一体型でパッケージされており、汎用



株式会社 琉球銀行
頭取

川上 康氏



株式会社 琉球銀行
総合企画部 サステナビリティ推進室
室長

砂川 哲律氏



沖電気工業株式会社
執行役員

中津 正太郎

性や柔軟性の点で不安がありました。その点、OKIのソリューションは他システムとの連携を始め、今後の展開に応じて柔軟にシステム変更が可能であるミドルウェアに魅力を感じました。書画カメラなどとの連携により銀行業務に欠かすことのできない本人確認が可能で、非対面取引の課題をクリアできたこと、また、沖縄県内での保守体制が充実していたことにも安心感がありました。なによりOKIは、我々銀行の業務を深く理解したうえで、効率化のために将来の業務拡大を前提としたステップ案を提示してくれた点が、他社提案とは大きく異なっていました。

OKI執行役員・ソリューションシステム事業本部 副本部長 兼 金融・法人ソリューション事業部長の中津 正太郎は「OKIは金融業界に向けさまざまなシステムを提供しています。今回の提案依頼を受け、そのノウハウ・経験から、琉球銀行様のご要望をいかに実現するか、さまざまな角度から検討を重ねました。営業店行員の方々の事務負担を削減するためには、継続的にご利用いただけるシステムである必要があり、それは、お客様単独で操作できる分かりやすさに加え、本部側の方にとっても使いやすい仕組みであることがポイントとなります。アプリケーションの連携方法・デバイス制御の仕組みなどはもちろん、とくにご要望の高かった対面と比べても遜色ない会話の臨場感とお客様満足度をいかに実現するかに、気を配りました」と語ります。

今回実現した「リモート相談窓口」は、「営業店に来店したのに対面に対応してくれない」というようなネガティブな印象を払拭するためにブースを高級化、「VIPとしてもてなす」ことを念頭に、従来型のTV会議と差別化する、さまざまな工夫が施されています。砂川氏は「お客様に非対面取引であることへの不満・不安を与えないよう、株式会社アレックスにも協力いただき、リラックスして過ごしていただける快適な空間作りを心がけました。また、営業店の限られたスペースに設置するため、フロア内の動線確保やブース内の吸音・防音にも配慮しました」と語ります。

とくに拘ったのが、遠隔でも自然なコミュニケーションを可能とするための仕組みです。中津は「ご要望いただいたリアリティの追及については、42インチディスプレイと指向性マイク、スピーカーを採用し、ほぼ等身大・同じ視線で、ごく自然に会話できるように配慮しました。また、将来にわたって各営業店の業務に応じて必要なハードウェア構成が実現できる工夫も施しています」と話します。



浦添・牧港支店のリモート相談窓口

成果・今後

顧客満足度も高く、半年で100回近く稼働 営業店の業務負担軽減に確かな手応え

こうして実現した「リモート相談窓口」は、2021年12月1日より沖縄県那覇市の安謝・商業団地支店を皮切りに、運用を開始。2022年6月末時点で浦添・牧港支店への展開が完了。2022年度中には海外送金の取扱店など、10営業所への導入を計画しています。

これまでの成果について、砂川氏は「とくに利用が多いのが、海外送金手続きのお客様です。リピーターも多く、半年で約100件、2日に1回以上のペースでご利用いただきました。お客様アンケートでも不満という回答は無く、また利用したい・満足とのお声をいただいています。本部の専門スタッフが応対することで事務処理が早く済み、また完全予約制のため、来店してお待ちいただく必要がないことが、満足度が高い要因だと思います。

営業店側でも他の業務に割ける時間が増え、非常に助かっていると好評です。この取り組みが進めば、営業店側の人材育成にかかる負担も軽減できるため、とくに離島の営業店から設置を希望する声が挙がっています。今後も稼働状況を継続的に評価しながら、さらなる営業店・業務拡大を検討していきたい」と話します。

店頭タブレットとの連携など営業店のさらなるDX化を検討 今後の営業店や収益確保のあり方を変える 仕組みとして大きな期待

川上氏は「この仕組みは、今後の銀行の営業店のあり方を変える第一歩」として、次のように話します。「この『リモート相談窓口』の導入により、小規模の営業店でも大型店と変わらないフルサポートが提供できます。スマートフォンアプリによるサービス提供などのデジタル施策ももちろん重要ですが、地域においてリアル営業店によるサービス提供は、今後も必要とされるでしょう。その中で我々が目指す役務収益向上のためには、業務負担を軽減してお客様との対話を増やし、ニーズの吸収や新たな提案に注力でき、お客様が満足度も高めるこの仕組みは、極めて現実的な解決策であると捉えています」。

今後の拡張として砂川氏は、同行が推進するローカウンター業務とタブレット施策の連携を挙げます。「当行では、営業店の業務改革に向けて店頭タブレットを全店に展開しています。これまでの紙を中心とした銀行業務からタブレットを活用する業務スタイルへ変革することで、お客様の記入負担軽減や待ち時間短縮によるサービスの向上と、手続き簡素化によりお客様とのコミュニケーション強化を図る施策です。将来的には店頭タブレットと『リモート相談窓口』を連携することで、オフラインの処理に加えてオンラインのサポート業務が本部からリモートで支援できるようになります。営業店の事務負担は、さらに大きく軽減できるでしょう」。

OKI中津は「その他にも前さばきや定型対応などのAIチャットボットでの対応、Web伝票と店頭タブレットの連携、為替自動エントリーやセルフキャッシャーなど、営業店側の事務負担のさらなる軽減施策を提案中です。こうした事務集中システムを営業店側の施策もあわせて提案できるベンダーはOKIだけ。これからも琉球銀行様と一緒に営業店のDX化について議論させていただき、将来の営業店グランドデザイン創りを支援していきたい」と語ります。

最後に川上氏は、OKIへの期待を次のように結びました。「当行は今後も、お客様の多様なニーズにお応えする魅力ある商品、サービスの提供に努めてまいります。『リモート相談窓口』は新たな顧客接点としてだけでなく、今後の営業店の運営や収益確保のあり方を変える仕組みとして大きな期待を寄せており、成功体験を積み重ねて、将来的には全営業店への展開も想定しています。引き続きOKIとの共創に期待しています」。



本部の専門スタッフによる対応

お問い合わせ

沖電気工業株式会社

本社 〒105-8460 東京都港区虎ノ門1-7-12 (虎ノ門ファーストガーデン) ☎03-3501-3111 (大代表)

<https://www.oki.com/jp/case/>



※記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

※各導入事例の記載内容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。