OKI Open up your dreams

広がる店舗の省力化とその新しい運用

沖電気工業株式会社
エンタープライズソリューション事業部　事業企画部　事業戦略室
室長
伊達　靖

次世代店舗への取り組み

金融機関を取り巻く環境変化

環境変化と共に、次世代店舗への取り組みが進む

金融機関を取り巻く変化

顧客	コロナによる生活様式変化 ネット取引が急成長
金融機関	主力の貸金の収益力低下 トラブル災害時のリスク対策
環境	労働力不足(人口減少)
規制	規制緩和による 銀行提供サービスの拡大

次世代店舗への取り組む金融機関が増加

- セルフ操作推進
- キャッシュレス化
- 来店の完全予約制
- サービスの異業種連携

金融機関サービスのデジタル活用による効率化とフィービジネスの拡大がカギ

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

店舗の在り方変化

金融機関店舗の在り方が変わっていく！

収益を上げる店舗へ変革

社会インフラとしての役割

例えば・・・

- 省人化により経費を削減
- 規制緩和や政策の変化への柔軟な対応
- システムトラブル・災害時における迅速対応
- ブランド力と店舗の有効活用

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

ＯＫＩの次世代店舗実現に向けた取り組み

次世代店舗の実現に向けた取り組み方針

デジタルを活用したサービスレベル維持・向上と安心安全な店舗作りを支援

デジタルを活用した軽量化店舗

規制緩和や制度変更、新たなサービス事業への柔軟な対応

省人化店舗でのトラブル・災害発生時の対策

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

デジタルを活用した軽量化店舗

高度化してきた軽量店舗向け施策を支援

セルフ化・自動化

バックヤード連携

遠隔相談・支援

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

規制緩和や制度変更、新サービス事業への柔軟な対応

アプリケーション自社開発環境と将来に亘って活用できる環境で支援

アプリケーションへの要件

- 短期間でリリースしたい
- 効果を見極めながらレベルUpしたい
- ユーザ側で柔軟に開発したい

→

- 簡単に開発・修正できる ソフトウェアや環境の提供
- 使うデバイス・機能を柔軟に追加
- これからの新しいサービスや 機能を追加できる拡張性

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

省人化店舗でのトラブル・災害発生時の対策

省人化された店舗では、店舗管理や障害/災害対策の重要性が更に高まる

安定稼働の実現

ATMや店舗設備
全体の安定稼働

迅速な店舗実態把握

緊急時にも経営者目線
で全体把握

店舗管理負担からの解放

多様な店舗展開への
対応

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

OKIの次世代店舗への取り組み

多様な店舗運用に必要な機能とアプリケーション維持・運用に必要な環境で支援

自行/他社開発 業務ＡＰとの連携可

スマートデバイス・ＰＣ／専用機
- 開発支援ツール
- 運用保守ツール
- ローコード開発
- AP業務ソース開示

API

用途に合わせて 必要機能を選択

接客支援ミドルウェア：CounterSmart
- 対話AIアバター
- 多地点接続
- 音声認識
- 画面共有
- ＡＰ連携
- マルチ決済
- 現金管理
- 多言語翻訳
- 本人確認
- 外部連携
- デバイス制御

用途に合わせて 必要デバイスを選択

汎用・専用デバイス
- プリンタ
- 決済端末/現金処理機
- QRCリーダ
- 本人確認装置
- スキャナ／書画カメラ
- ・・・

既存システムとの接続

API

内部サービス
- 勘定系ホスト
- サブシステム
- ・・・

API

外部サービス
- 決済代行
- 地図案内
- ・・・

稼働状況の見える化

店舗管理
- ダッシュボード
- 映像監視

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

（事例）山梨中央銀行様
自行開発タブレットでのセルフ窓口

取り組み事例～現金取扱いセミセルフ化～ 1/2

タブレットと行員処理の協調により、幅広い業務へ対応できる次世代店舗の構築

（目標）お客さまの利便性向上と窓口取り扱い業務の約9割を軽量化

- オペレーションレス
- ペーパーレス
- 検証レス
- 現金タッチレス

- 自行業務アプリ開発
- 現金処理･管理
- オンライン処理
- QCDの確保

参考：OKIホームページ　山梨中央銀行　セルフ操作型入出金機「SmartCashStation」を納入開始　ニュースリリース（2022年2月）

取り組み事例～現金取扱いセミセルフ化～ 2/2

現金処理のセルフ化で窓口業務における現金取り扱い事務負担を軽減

自行開発でのQCDを確保したシステム構築をご支援

高いQCDの実現／次世代店舗の実現

- 自行開発ソフトでのデバイス制御搭載
- 勘定ホストでのオンライン処理
- 拡張性（必要に応じたデバイス追加）

セルフ操作型入出金機「SmartCashStation」

参考：OKIホームページ　山梨中央銀行　セルフ操作型入出金機「SmartCashStation」を納入開始　ニュースリリース（2022年2月）

（事例） 琉球銀行様
リモート相談窓口での営業店事務負担軽減

取り組み事例～リモート相談窓口～　1/2

営業店業務負担軽減とお客さまへのサービスレベル向上を実現

【課題】

- 専門性の高い取引に対応できる人材の育成
- 各営業店における相談業務の業務負担
- 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づくり

【解決策】

リモート相談窓口の設置

- 応対時間の短縮
- 待ち時間の短縮
- 業務拡大可能なシステム

参考：OKIホームページ　琉球銀行様導入事例（2022年8月）

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

取り組み事例～リモート相談窓口～　2/2

リモートでの相談窓口実現で利便性向上と業務負担軽減

窓口での対応と遜色ない対応をリモート窓口で実現

高いQCDの実現／次世代店舗の実現

お客さまの操作を極力排除
－画面共有、各種デバイスをリモートから操作・制御－

コールセンター機能を搭載
－専用オペレータへの接続－

用途に合わせて必要デバイスを選択
－書画カメラ、Ａ３プリンターなど業務に応じたデバイスを選定可能－

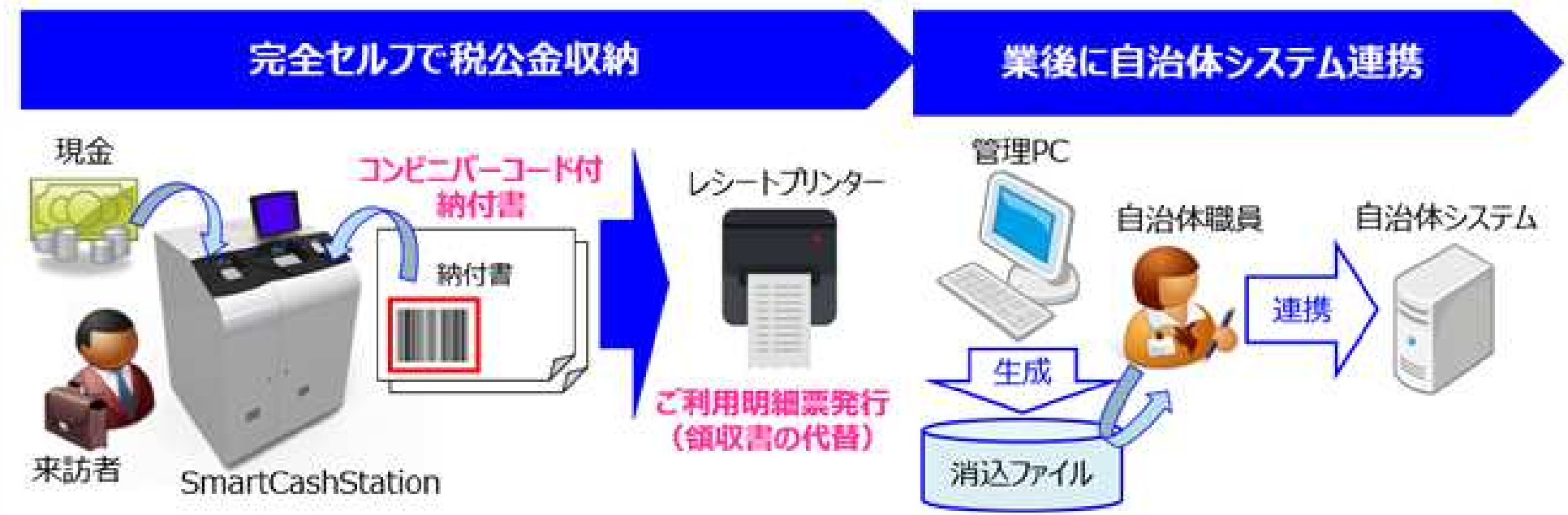
参考：OKIホームページ　琉球銀行様導入事例（2022年8月）

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

（事例）福岡県福岡市築上郡吉富町様
地方銀行と協力して自治体ＤＸを推進

取り組み事例～自治体ＤＸを推進～

税公金収納業務の負担軽減を実現する自治体向け「税公金セルフ収納機」



参考：OKIホームページ　プレスリリース「税公金収納業務の負担軽減を実現する自治体向け「税公金セルフ収納機」を販売開始」（2023年4月）

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

（新商品）ダッシュボードによるATM俯瞰監視と情報連携

新商品～ダッシュボードによるATM俯瞰監視と情報連携～

「自然災害、大規模システム障害における早期復旧」に対応

【課題】

- 専門技術を持つ人員や工数の不足
- 店舗の無人化による状況把握の遅れ
- 正しい情報共有

【解決策】

- ダッシュボードによる
  ATM運用状態の俯瞰的把握
- 関係者への早期情報共有を実現

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

（まとめ） 今後の取り組み

銀行サービス拡充に向けた今後の取り組み

地域経済の活性化とサステナビリティ実現に向けて金融機関様とＤＸでご支援

労働力不足
事務効率化
本業注力

次世代店舗構築と
リカーリングによるご支援

サステナビリティ
イノベーション
新たな収益確保

地域社会の「成長」「DX化」
「課題解決」をご支援

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

銀行サービス拡充に向けた今後の取り組み

金融機関様はファイナンス面以外にも地域社会の「成長」「DX化」「課題解決」支援に期待
OKIは、地域経済の活性化とエコシステム実現に向けて、地域金融機関様とDXで支援

DX/CXの支援
地域振興の中核的な存在として、ファイナンス面以外でも地域企業のDX、CXの取組みを積極的に支援。地元自治体やITベンダーなどの企業を巻き込む役割も担う

効率化・生産性向上
地域経済の担い手であり、DX、CXを実現し付加価値生産性を向上する

課題解決支援
地域企業の状況を理解し、課題や悩みを解決するための具体的な支援策を提示(経営課題の特定、DX手法の提案など)

© Copyright 2023 Oki Electric Industry Co., Ltd.

OKI Open up your dreams
ご清聴ありがとうございました
OKIグループフェア in KANSAI 2023
社会の大丈夫をつくっていく。
OKIと共に持続可能な未来へ