



セルフ化を推進する フレキシブルな店舗タブレットで 金融機関店舗の軽量化を支援。

OKI ソリューションシステム事業本部 金融・法人ソリューション事業部
DXソリューションSE部 DXソリューション開発部

石津 祐馬（2014年入社）

近年、金融機関では少子高齢化に伴う実店舗への来店者の減少や労働力不足など多くの課題を抱え、店舗業務における人員や設備を含めた軽量化は喫緊の課題とされています。その金融機関のお客様に対し、「店頭タブレット」を活用したDXの提案活動を続けているSEを紹介します。

【OKI入社の経緯】

裏方として社会インフラを支える 仕事への憧れ

中学の恩師の影響で数学に魅せられて大学・大学院では数理工学を専攻。ロジカルな知見で、目立たなくとも社会に貢献できる仕事に憧れていたところ、身近にあったプリンターやATMにあったOKIのロゴに目が留まり、調べるうちにOKIの事業内容に興味を覚え、入社を希望しました。

【入社後のキャリアと現在の仕事】

金融店舗の軽量化を図る 「店頭タブレット」の普及活動を展開

入社後、銀行コールセンターの画面設計を皮切りに、情報系・勘定系を問わず一貫して金融関連システムの開発に携わってきました。そして金融の業務知識や現場の課題などを得るため2年間の某メガバンクへの出向を経て、現在はSEとして金融機関向け「店頭タブレット」の企画からプロモーション全般に携わっています。

【技術(製品)の特長、市場での優位性】

金融窓口業務のセルフ化と、 設備導入・運用コストの大幅削減を支援

店頭タブレットは、OKIの接客支援ミドルウェア「Counter Smart」を活用し、勘定系ホストなどの既存システムやOKIの現金処理機「SmartCashStation」などともスムーズに連携する次世代のセルフ端末です。従来、煩雑であったハイカウンター業務*1のセルフ化を支援すると同時に、専用端末なども最小化できるので省スペース化はもちろん、設備のイニシャルコスト、ランニングコストの大幅な削減を実現します。

【技術(製品)の用途、解決する社会課題】

労働力不足解消、生産性向上への貢献。 さらにはペーパーレス化も推進

これまで、銀行に行くと番号札を受け取り、伝票などを記載し順番を待ち入金を行うなど、時間を要していました。店頭タブレットを用いて、一連のプロセスをセルフ化することで業務の省力化と顧客利便性の向上を実現。省力化した人的リソースをコンサルティング業務に配置することでCS向上や収益確保にも貢献します。

【苦労した点、ブレークスルー】

多様なお客様への個別対応に 苦慮する反面、お客様と共創する楽しみも

各銀行はそれぞれに独自の店舗戦略を持ち、また、同じ銀行でも地域や部署によって業務のセルフ化・自動化に対する期待値や評価は異なります。こういう個別のお客様に対して、店頭タブレットの価値や導入メリットの訴求方法に日々苦慮しています。ただ、お客様から現状の課題点やニーズをお聞きし、お客様とともに構築したソリューションを他のお客様へ横展開できるプラットフォームを創り上げていくプロセスに魅力を感じています。

【今後の技術展開、目標、展望】

店舗改革を推進するソリューションを提供し、 社会の屋台骨を支えたい

OKIの店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX」のツールとして拡販するのが直近の目標。そのためには、現在のお客様との共創の強化・推進が必要です。また、金融機関に限らず、あらゆる業種の店舗改革を推進するソリューションとして育て上げ、社会の屋台骨を支える仕事を続けたいです。

この記事の
動画へ



関連記事へ



*1 ハイカウンター業務：預貯金の入出金や振込、両替、公金納付などの短時間の接客業務。