

2024年9月9日

～営業店の役割を事務手続きの場から「コンサルティング中心の場」へ～ 次世代営業店システム「営業店スマート化ソリューション」の全店導入について

西日本シティ銀行（頭取 村上 英之）は、営業店に来店されるお客さまの利便性向上を目的に、2021年4月から当行を含む地銀共同センター参加行^{※1}と株式会社NTT データ（代表取締役 佐々木 裕）とが共同し、伝票・帳票レスやキャッシュレス化などに対応する次世代営業店システム「営業店スマート化ソリューション」（以下「次世代営業店システム」）の検討を進めてまいりました。

2024年7月の篠栗支店・春日原支店での試行を踏まえ、当行は地銀共同センター参加行のファーストユーザー行として、本日から2025年3月を目途に順次、「次世代営業店システム」を導入しますので、お知らせします。

導入後の営業店では、行員が“寄り添いながら”お客さま自身がタブレット^{※2}や現金入出金機を操作することでお取引が完結するほか、お客さまと行員との会話が増えるなど従来の営業店とは異なる新しい顧客体験を提供します。

当行は、今後も、お客さま起点の“One to One ソリューション”をヒューマンタッチとデジタルの両面で提供し、地域を持続的な発展に貢献することを目指してまいります。

※1・2は次ページに記載

記

1. 次世代営業店システムの概要

次世代営業店システムは、従来の営業店事務で必要とされてきた金融専用端末をタブレットやパソコンに置き換え、「伝票・帳票（印鑑）レス」、「現金ハンドリングレス」、「勘定集計レス」を実現しました。お客さまは、伝票記入や印鑑押印などの事務負担軽減や事務手続きにかかる待ち時間が削減できるほか、行内においては営業店事務の効率化やコスト削減が見込めます。

また、行員は事務の効率化により創出された時間を活用し、お客さまニーズの把握やソリューション提案を行うなど、高付加価値業務にシフトします。

これらにより、営業店の役割が事務手続きの場から「コンサルティング中心の場」へと変革します。

「3レス」の実現

伝票・帳票（印鑑）レス

現金ハンドリングレス

勘定集計レス

お客さまの利便性向上・事務の効率化

営業店の役割を事務手続きの場から「コンサルティング中心の場」へ

<窓口>



デジタル・ヒューマンタッチ

行員が寄り添いながらお客さま自身がタブレット等を操作

<コンサルティングエリア>

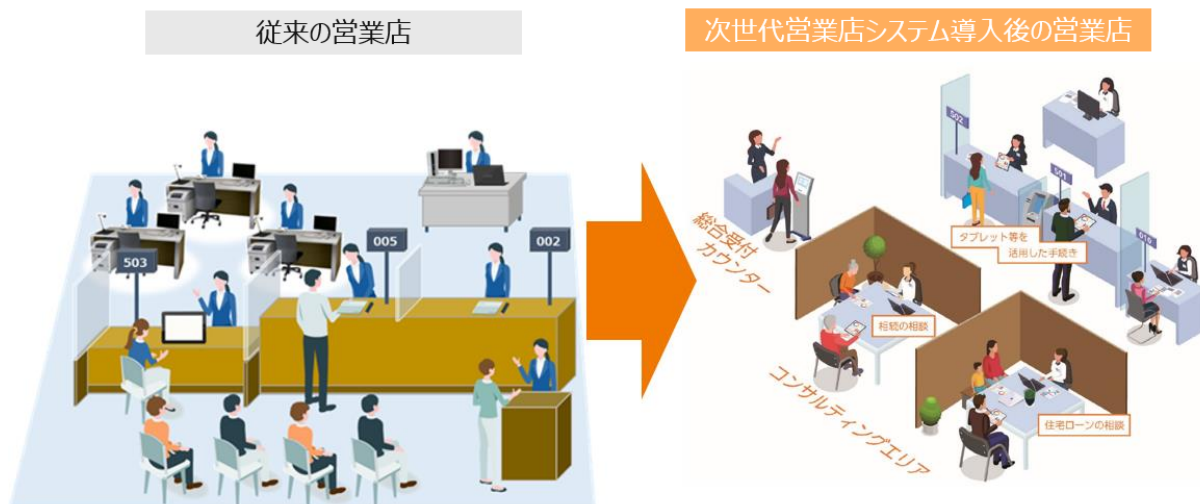


ヒューマンタッチ

お客さまニーズの把握やソリューションの提案

2. 次世代営業店システム導入後の営業店形態（新しい顧客体験の提供）

- 従来営業店では、行員がスローカウンターやクイックカウンターにおいてお客さまの事務手続き等を受付け、お客さまは行員による事務処理が完了するまで後部の座席でお待ちいただいていた。
- 次世代営業システム導入後は、行員が寄り添いながら、お客さま自身がタブレット等の操作をし、お取引が完結します。その間、お客さまは行員との会話を通じて、一人ひとりのニーズにあったソリューション提案を受けることができます。また、コンサルティングエリアにおいては、落ち着いた空間で相続や住宅ローンなど、ゆっくりとご相談いただけます。



3. 次世代営業店システムの導入店舗（2024年9月9日時点）

試行店舗として導入済み	篠栗支店	福岡県糟屋郡篠栗町大字尾仲 73-1
	春日原支店	福岡県春日市春日原北町 3-57-1
本日導入	下曾根駅前出張所	福岡県北九州市小倉南区下曾根新町 10-1
	糸島支店	福岡県糸島市前原中央 2-11-7
	香椎支店	福岡県福岡市東区香椎駅前 2-14-30
	白木原支店	福岡県大野城市白木原 1-5-15
	曾根支店	福岡県北九州市小倉南区田原新町 2-5-24
	鳥栖支店	佐賀県鳥栖市本通町 1-810-42

※1 地銀共同センター参加行（銀行コード順）

青森銀行、秋田銀行、岩手銀行、千葉興業銀行、福井銀行、京都銀行、池田泉州銀行、鳥取銀行、山陰合同銀行、四国銀行、大分銀行、西日本シティ銀行、愛知銀行

※2 タブレットでのお手続きが可能な業務（全 32 業務）

<現金・預金取引>

普通預金の口座開設・入金・出金・解約、振込、税金の支払い、両替、定期預金の口座開設・一部引き出し・解約、積立定期の口座開設・一部引き出し・解約

<お届け内容の変更等>

住所・電話番号・氏名・届け印の変更、キャッシュカードの発行、カード限度額の変更、通帳・カードの喪失・発見・再発行

<その他のお取引>

定額自動送金、残高証明書発行、ローン返済、オールインワンカードの申込、投資信託・生命保険・ローン申込

(注) 下線は次世代営業店システム導入時に可能となる業務

以上

本件に関するお問い合わせ先
事務統括部 坂口・高木 TEL 092-476-2350