

2021年4月16日

～脱ハンコ・伝票レスによる新たな営業店を目指して～ 地銀共同センター・NTT データとの共同検討の開始について

西日本シティ銀行（頭取 谷川 浩道）は、営業店に来店されるお客さまの利便性向上を目的に、印鑑・伝票を使用しないスマートな新しい営業店づくりを目指し、地銀共同センター参加行*と株式会社NTT データ（代表取締役社長 本間 洋）（以下「NTT データ」）と共同で、タブレットやパソコンの活用を追求した営業店づくりに関する検討を開始しましたので、お知らせします。

その一つとして、当行は、青森銀行・京都銀行・池田泉州銀行と共に、営業店で使用している従来の金融専用端末をタブレット・パソコンで代替することにより、先行的に脱ハンコ・伝票レスの営業店を目指します。

この取組みを他の参加行にも拡大することで、5年後には、共同検討の成果として、印鑑・伝票などを使用していた各行の営業店での事務手続きの30%がタブレット・パソコンで取引できるようになり、お客さまの営業店での事務手続きの簡素化や待ち時間の大幅な短縮が実現できます。

当行は、今後も地銀共同センター・NTT データと共に、新たなシステム開発を進め、サービスの向上やデジタルチャネルへのシフトに対応した営業店づくりに取り組んでまいります。

※地銀共同センター参加行：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（銀行コード順）

記

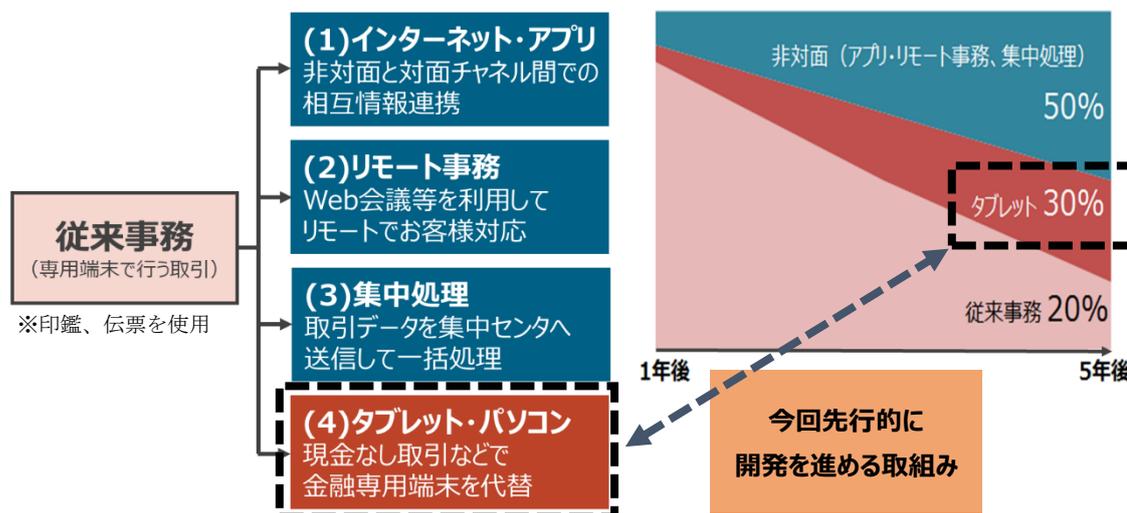
1. 背景

これまで営業店は、お客さまにサービスを届ける最大の接点として重要な役割を担ってきました。しかしながら、デジタル化の進展やコロナ禍の影響により、お客さまとの接点が多様化し、印鑑や伝票などを必要としない手続きが期待されているほか、キャッシュレス決済サービスが普及、拡大してきました。

このような状況を踏まえ、当行を含む地銀共同センター参加行においては、お客さまとの接点としての営業店の見直しが共通的な経営課題となっていることから、今回の共同検討を進めることとしました。

2. 共同検討する新しい営業店のイメージ（営業店のデジタルシフト）

- 印鑑・伝票などを使用し金融専用端末で行っていた従来の事務手続きが、5年後には、インターネットやアプリ、Web会議によるリモート対応などの非対面取引の拡大により50%削減されます。
- また、今回、先行的に開発を進めているタブレット・パソコンでの業務拡大により30%の事務手続きがデジタル化し、脱ハンコ・伝票レスで処理できるようになります。
- その結果、従来の事務手続きは、全体の20%にまで減少し、80%がデジタル化することになります。



3. 当行における脱ハンコ・伝票レスに向けた取組み

当行では、現在のところ、住所変更や普通預金の口座開設など7業務でタブレット・パソコンを使用しています。今後、地銀共同センター・NTT データとの共同検討およびシステム開発により、脱ハンコ・伝票レスの業務を投資信託購入手続きや通帳喪失手続きなど15業務拡大し、2024年度を目途に合計22業務において脱ハンコ・伝票レスした事務手続きが可能となるスマートな営業店体制を構築します。

実現済 (7業務)	新たに取扱予定の業務 (15業務)
住所変更、普通預金の口座開設、 電話番号変更、勤務先変更、 生命保険申込、消費者ローン申込、 カードローン申込	投資信託購入、投資信託売却、 通帳喪失、通帳再発行、通帳発見、 キャッシュカード喪失、 キャッシュカード再発行、 キャッシュカード発見、 キャッシュカード毀損更新、 クレジット一体型カード申込、 氏名変更、印鑑変更、マイナンバー登録、 Web口座への切替、相続受付

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 092-476-2840