

2022年6月8日

～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〈仮称〉」の開発着手～ キャッシュレス化・脱ハンコ社会に対応する新たな営業店形態への転換について

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*と株式会社NTTデータ（代表取締役 本間 洋、以下「NTTデータ」）において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〈仮称〉」（以下「次世代営業店システム」）の共同検討を進め、今般、キャッシュレス化や脱ハンコ社会に対応するシステムの開発に着手しましたので、お知らせします。

次世代営業店システムにおいては、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、行員がお客さまに寄り添いながらお客さま自身が取引内容の入力や現金操作等をしていただくことで伝票記入や押印負担の軽減、待ち時間の短縮を目指します。

一方、当行においては、地銀共同センター参加行とNTTデータとで共同開発したサービスを利用することにより、システム導入コストが大幅に削減できるほか、営業店事務の効率化により生まれた時間をお客さまへのソリューション提案といった高付加価値業務へシフトするなど、新しい顧客体験の「場」を提供します。

当行は、地銀共同センター参加行のうちファーストユーザー行として、2024年度を目途に新たな営業店形態に転換することを目指し、お客さま起点の“One to One ソリューション”の更なる提供に努めてまいります。

記

1. 次世代営業店システムの概要

(1) キャッシュレス化社会に対応した新たな現金授受

お客さま自身による現金機器を介した現金授受により、お客さまと行員の双方の負担を軽減します。

(2) タブレット等を活用した事務手続きの効率化

紙の伝票や帳票を原則廃止し、窓口の主要業務をタブレットやパソコンで受け付けることで、ペーパーレス化の実現とともに、お客さまによる伝票記入や印鑑押印の負担軽減、事務手続きにおける待ち時間を削減します。

(注) タブレット等への入力は、わかりやすいガイダンス方式を採用します。

<定期預金の口座開設の例>

現在は、お客さまが紙の伝票に記入・押印いただいた情報を行員が専用端末に入力し、別の行員が入力内容を検証するといった事務作業をしていますが、次世代営業店システム導入後は、お客さまと行員の双方が確認しながらタブレットに必要情報を入力し、データ送信することで手続きが完了します。



タブレット導入を予定している主な業務（32 業務）

〈現金・預金取引〉

普通預金の口座開設・入金・出金、振込、税公金のお支払い、両替、
定期預金の口座開設・一部お引き出し・解約、積立定期の口座開設・一部お引き出し・解約等

〈お届け内容の変更等〉

住所・電話番号・氏名・お届け印の変更、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・再発行等

〈その他のお取引〉

生命保険申込、ローン申込、投資信託申込、定額自動送金、残高証明書発行、
マイナンバー受付、外貨預金の口座開設、ローンご返済等

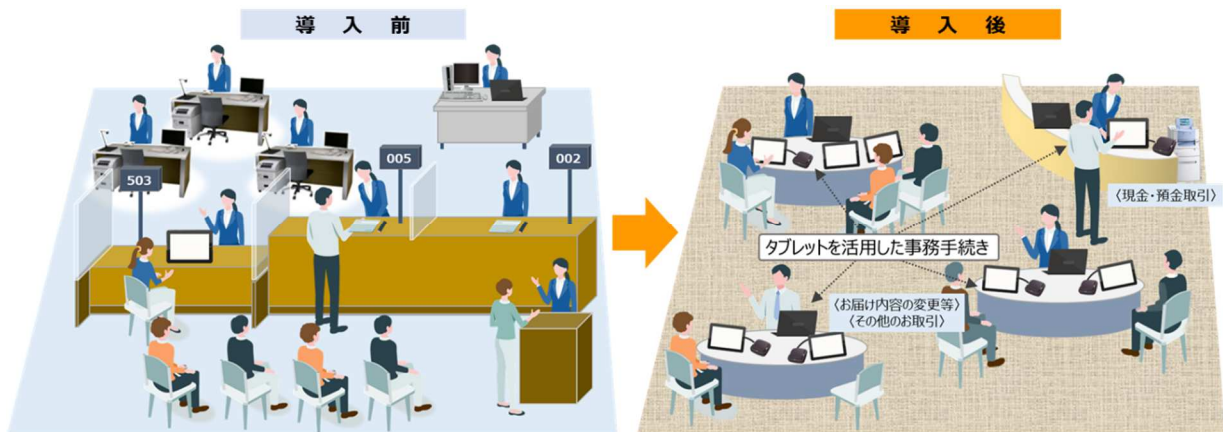
(注) 現在、お手続き可能な業務に下線

(3) 新たな顧客体験の場を提供

行員がお客さまに寄り添い一定の操作をお客さまと一緒に行うことで、お手続き時間を短縮するとともに、お一人おひとりとの対話時間を創出し、お客さまのニーズに合った相談対応やソリューションの「場」を提供します。

〈新たな営業店形態のイメージ〉

これまでの営業店では、ローカウンターやハイカウンターにおいてお客さまの事務手続き等を受け付け、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が、次世代営業店システム導入後は、お客さま自身がタブレット等を活用し、一定の操作をしていただくことで事務処理に係る時間が大幅に削減できるとともに、行員との会話時間が増加します。



2. 次世代営業店の展開時期

2024 年秋ごろ

※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

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