

日本銀行金融機構局金融高度化センター主催
ITを活用した金融の高度化に関するワークショップ（第3期）
第4回「紙をデジタルへ」

新営業店システム導入に伴う ペーパーレスの取組について

平成30年 3月16日

株式会社山口フィナンシャルグループ
IT統括部
安富 嘉朗





山口フィナンシャルグループ紹介

Y M F Gの地元のご紹介（広島・山口・北九州）

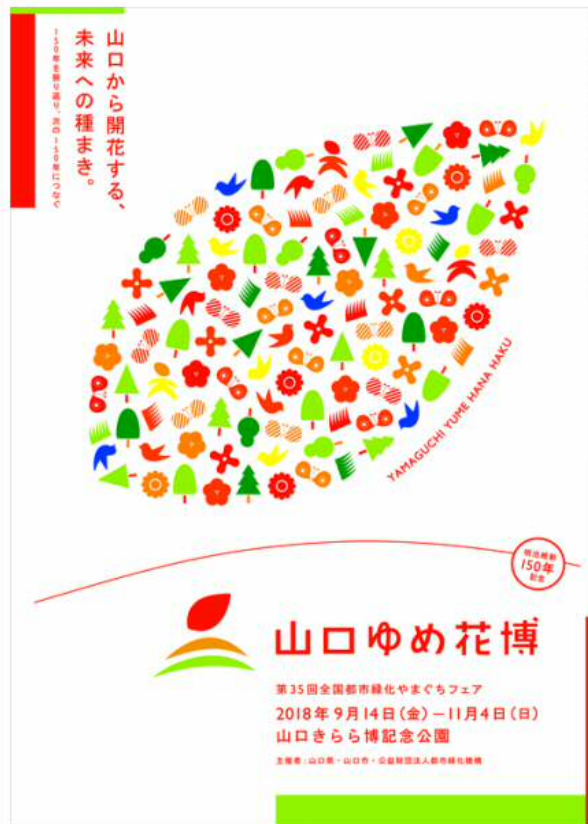
- ・3地域合計の人口は約520万人（全国の4.1%）、県内GDP（名目）は約20兆円（全国の4.0%）
- ・海に囲まれ、多くの景勝地と歴史・文化遺産のある魅力的なエリアです。



※出所→人口：総務省統計局「平成27年国勢調査結果」、県内GDP：内閣府県民経済計算（平成26年度）

おいでませ山口へ！ 2018年は明治維新150年です

2018年は明治維新150年にあたり、山口県では様々な記念イベントを行います。
「山口ゆめ花博」はその中核イベントです。ぜひお越しください！



●山口ゆめ花博（2018年9月14日（金）～11月4日（日）） ：山口県山口きらら博記念公園

山口から開花する、未来への種まき。

“花”をテーマとした感動が皆様をお待ちしております！



明治維新は長州の多くの偉人達が活躍し、新しい時代を切り開きました。

※左より高杉晋作・吉田松陰・伊藤博文
(画像は何れも国立国会図書館ウェブサイトより転載)

新営業店システム導入スケジュール

▶ グループの3つの銀行：国内277拠点、海外4拠点。



国内128

(本・支店109、出張所19)

海外4

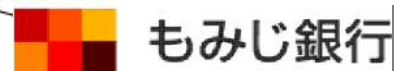
(支店3、駐在員事務所1)

「旧IBM端末」から
H29年8月～
H29年12月に更改



国内37

(本・支店37)
平成23年10月に
銀行分割して誕生



国内112

(本・支店98、出張所14)
平成18年10月に
経営統合

「現富士通端末」から
H30年4月～H30年9月
に更改予定



新営業店システムの特長

1. 新営業店システムのコンセプト

1.1 新営業店システムの方向性

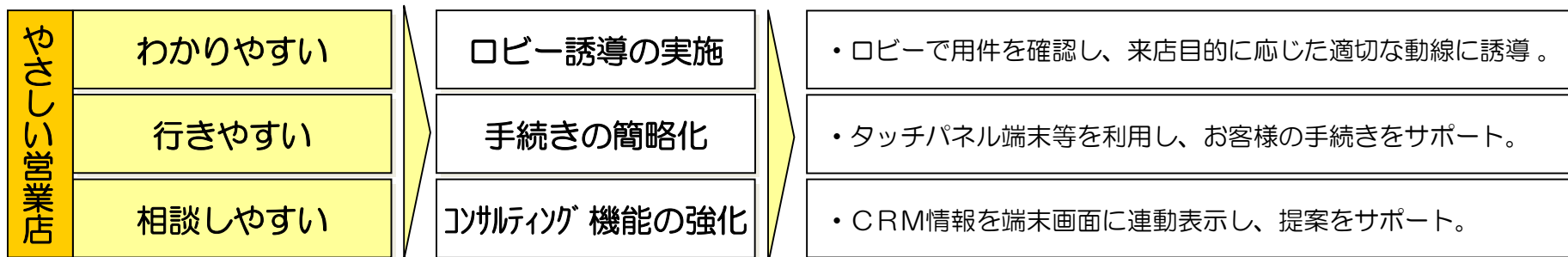
▶ 次期営業店システム更改にあたって、顧客満足度の向上によるYMF Gファンの増加を目的とし、「わかりやすい」、「行きやすい」、「相談しやすい」店頭に変革することを目指す。

店頭でお客様と接する時間を増やすため、「紙を減らす」、「手作業を減らす」、「確認を減らす」事務に変革し、事務処理負担を削減する。

【顧客接点の変革】

顧客満足度の向上によりYMF Gファンを増やす

3つの「すい」

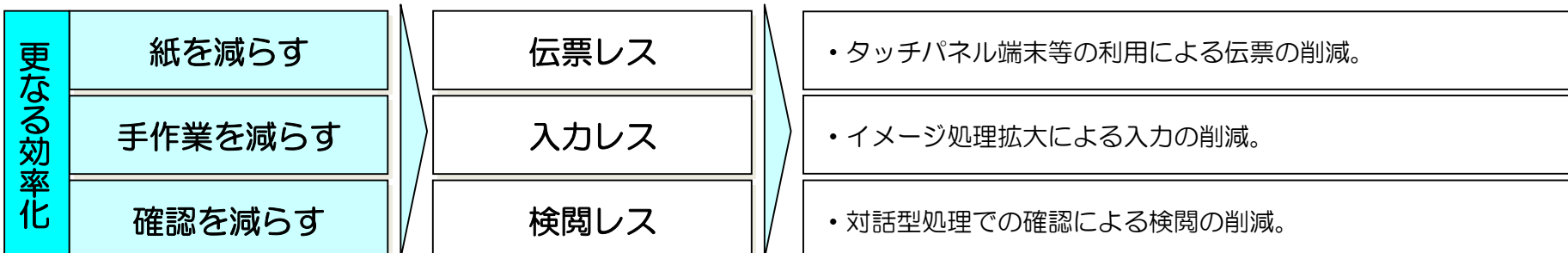


実現のために

【事務プロセスの変革】

事務処理負担の削減によりお客様と接する時間を増やす

3つの「レス」



1.2 目指す営業店像

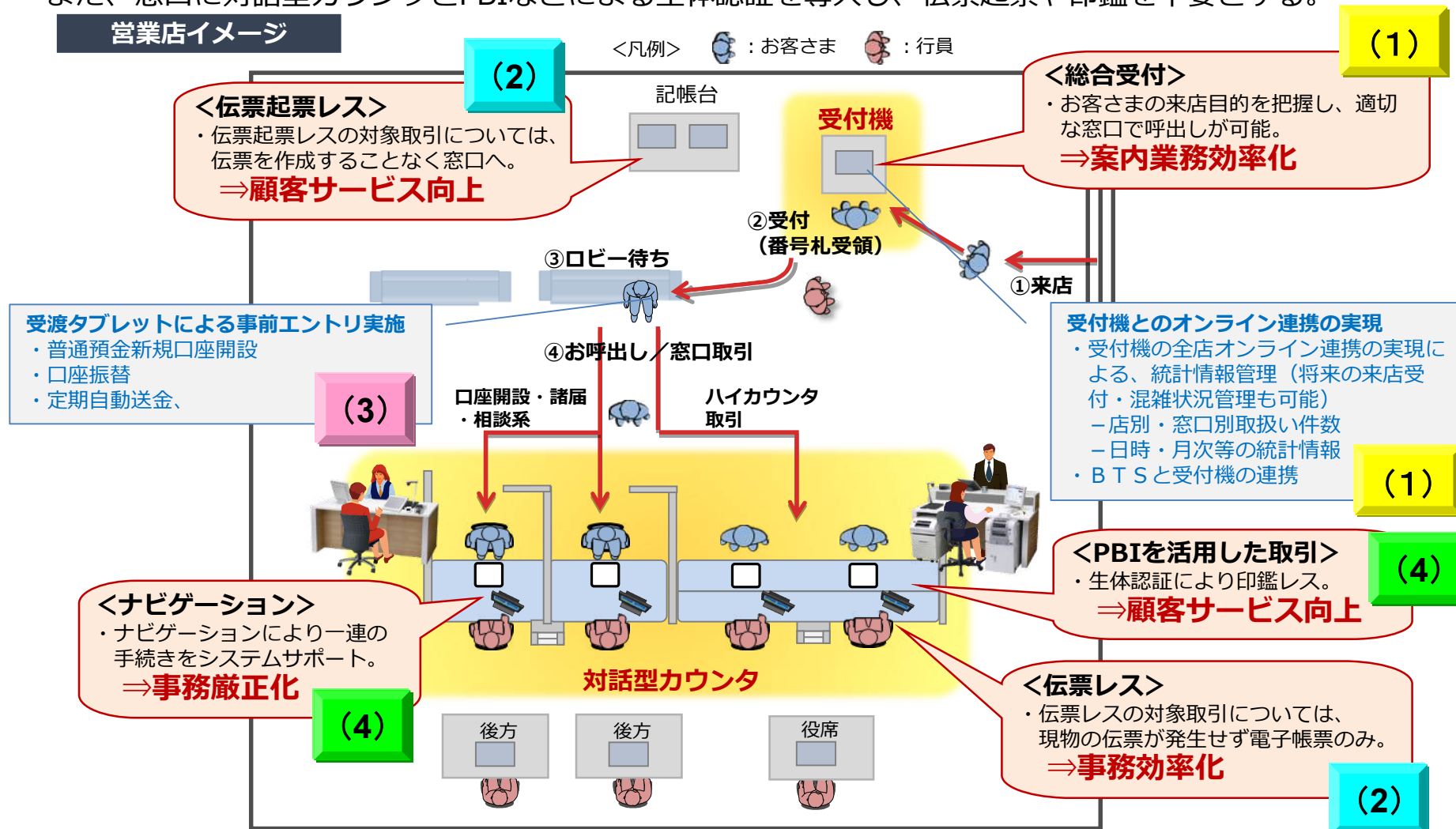


1.2 目指す営業店像

■ 新営業店の実現イメージ

新しい営業店では、店頭受付機を導入し、お客さまを適切な窓口で呼び出す。
また、窓口に対話型カウンタとPBIなどによる生体認証を導入し、伝票起票や印鑑を不要とする。

営業店イメージ



※PBI (Public Biometrics Infrastructure : 公開型生体認証基盤の略)

1.3 課題認識 (内部要因)

当社グループ3行の営業店を調査し、次期営業店の目指す姿への変革に向けた課題を調査した。

■ 調査結果

- 来店時にどこで何をすれば良いかわかりにくい
- 手続きが煩雑なため来店機会が遠のく
- 行員が事務処理で繁忙なため相談しにくい

- 来店時に用件を確認し、適切な動線に導く
- 「伝票レス」、「入力レス」、「検閲レス」で行員の手作業と確認作業を減らす
- 処理時間、オペレーション短縮を図る事務プロセスを構築する

⇒お客様への説明機会の拡大が目指すべき方向性に効果的である。

【現状と目指す姿のGAP】

| | 現状の状態 | 課題 | 目指す姿 |
|--|------------------|---|---|
| 顧客接点の変革 >わかりやすい >行きやすい >相談しやすい | 窓口ハイカウンターでの伝票起票 | 記帳台を利用せず窓口に来て、用件を伝えて伝票を受取り、そのまま伝票記入して窓口を占有する。テラーの待ち時間発生と次のお客様受付が滞る。 | 来店時にロビーで用件を確認し、記帳台、ハイカウンター、ローカウンター、ATM等、用件に応じて適切な動線に導く。 |
| | 税公金納付依頼書の起票 | コンビニでは納付依頼書の起票が不要なため、お客様が納付依頼書の起票を不快に感じている。 | 税公金納付書をイメージ読取・処理し、納付依頼書を機械作成することで、お客様による依頼書記入をなくす。 |
| | 伝票起票ミスによる再作成 | 伝票の書き間違いによる再作成が必要となり、記帳台と窓口を行き来する。特に定期預金の新解約伝票は、お客様には難しく、記帳台と窓口の行き来、または窓口占有に繋がる。 | お客様にタッチパネル等で入力いただき、お客様用の画面等で入力内容を確認することで、間違いや認識相違をなくす。 |
| | 事務処理重複による返却遅れ | 単純な入出金であっても窓口で複数件同時に受け付けることで処理済の返却ができず、全体の返却が遅くなる。 | 来店時にロビーでお客様用件ごとの振り分け、複数件の同時受付を減らす動線に導く。また、定期新解約や口座開設は、ローカウンターで受け付ける。 |
| | お客様への説明機会の不足 | 来店客が多く繁忙な店ほど、お客様への説明時間が取れず、伝票起票不備や、高齢のお客様がATMを利用しない傾向がある。ただし、ATM操作を理解して慣れれば、年齢を問わず行員のサポートを必要としていない。 | ロビーでのお客様への説明強化、目に触れるディスプレイでの啓蒙等によりお客様にご理解いただく機会を提供する。また、詳しい説明が必要な場合はローカウンターへご案内する動線に導く。 |
| 事務プロセスの変革 >伝票レス >入力レス >検閲レス | 伝票の手作成・補記 | ・税公金納付依頼書の補記(行員補記)に時間を要する。 ・取引時確認記録票の手書作成に時間を要する。 | イメージ読取等により、システムで伝票を作成し、お客様にはタッチパネルまたは印刷して署名で確認することで、事務負担軽減、伝票・入力・検閲の削減を図る。 |
| | 複数画面での入力操作 | 諸届受付時の照会・登録操作が多く、時間を要している。 | 取引画面間の自動展開・入力や複数オペレーションの一括実行により、入力の削減を図る。 |
| | 機器の機能・操作性に伴う立ち歩き | ・確認書類コピー、オープン出納の入出金、両替、金種指定取引にテラーが離席する。 ・FG-NET(行内イントラ)、CRM等の確認のためテラーが離席する。 | ・スキャナーによる本人確認書類のイメージ取得を実施し、立ち歩きを削減する。 ・営業店端末と他システムの連携を拡張する。 |

1.4 伝票レス化の考え方

【現行】伝票記入

普通預金お引出し (払戻請求書) 貯蓄・納税準備預金

お取引日 30年 3月 2日 店番 024 口座番号 73439

科目 普通 貯蓄 納税準備預金 金額 10,000

お名前 山口花子

【非効率】
伝票記入
伝票保管
計数照合
(手計算)

【新システム】伝票レス(画面にて操作)

お取引内容の確認依頼

「お客さまに表示」を押して、お取引内容の確認を依頼してください

| | |
|-----------|--------------|
| *お取引日 | 平成30年03月02日 |
| *店舗・店名 | 西ノ浜出張所 |
| *科目・口座番号 | 普通預金 0004228 |
| *お名前 (カナ) | ヤマコトコ |
| *お名前 (漢字) | 山口 花子様 |
| *お取引内容 | 支払 |
| *金額 | 10,000 円 |
| *お取引内容の確認 | 電話(指) |

お客さま確認後、カードの暗証番号入力を依頼してください
暗証番号入力後、「次へ」を押してください

【効率化】
記入レス
電子保管
自動照合

お取引内容のご確認

お取引内容をご確認ください
よろしければ指認証装置に指を置いてください

| | |
|---------|--------------|
| お取引日 | 平成30年03月02日 |
| 店名 | 西ノ浜出張所 |
| 科目・口座番号 | 普通預金 0004228 |
| お名前 | 山口 花子様 |
| お取引内容 | 支払 |
| 金額 | 10,000 円 |

指先をここまで差し込み

この凹みに軽く置いて下さい

取消

1.5 新営業店システムのコンセプト

基本コンセプト

お客さまの「待ち時間短縮」や「手書き廃止」等が可能な営業店店頭へと変革することにより、コミュニケーションの時間の拡大や、お客さま満足度の向上によるフィナンシャルグループファン増加を目指す。

【顧客接点の変革】



「事務中心」から「お客様中心」

【事務プロセスの変革】

+

【充実した事務ナビゲーション ⇒ テラーの早期戦力化】

総合受付サービス



【お客様サービスの向上】

- 来店しやすい (待ち時間が短い)
- わかりやすい
- 相談しやすい



【抜本的な事務改革】

- 入力レス(行員)
- 検閲レス
- 印鑑レス
- 伝票レス・帳票レス
- 後方レス (二線・三線の事務廃止)

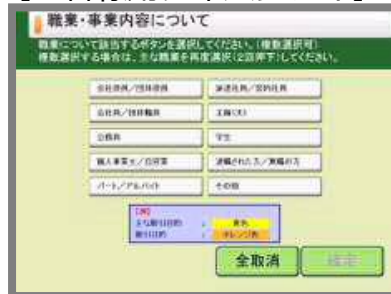
オーバードリバー



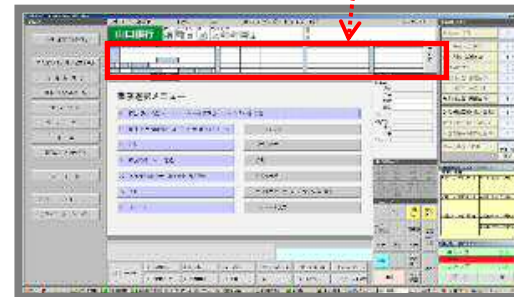
対話型窓口受付サービス (一線完結)



【お客様用ディスプレイ】



【BTS画面】



CRM情報

指認証



1.6 お客様中心の店頭・後方レスを実現する新機能

新営業システムは、記入レス、伝票レス、印鑑レス、後方レスを実現する下記新機能をサポート。

| 項番 | 新機能 | 概要 | 実現すること |
|----|--------------------------|---|---|
| 1 | 勘定系基本・CRM連携 | <ul style="list-style-type: none"> ○B T S・役席端末のCRM表示エリアにCRMと連携し「属性情報」を表示する。 ○拡張機能画面により下記情報連携を実現。 <ul style="list-style-type: none"> ・事務処理状況表示エリア；当日の事務処理項目を表示 ・スケジュール表示エリア；店内で共有したい情報を表示 ・受付状況表示エリア；受付状況を表示 | <ul style="list-style-type: none"> ○お客様セールスの強化 ○取引状況がリアルタイムで確認でき管理負担を軽減 |
| 2 | 対話型窓口受付サービス 愛称：i-NAVI | <ul style="list-style-type: none"> ○窓口一線で事務を完結する。 ○窓口にお客様用ディスプレイを設置し、お客様に取引内容を直接入力・確認いただく。 ○事務ナビゲーションに沿って手続きを行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ○待ち時間短縮 ○手書き・帳票の削減 手続きの迅速化 ○テラーの早期戦力化 |
| 3 | 公開型生体認証（PBI） | <ul style="list-style-type: none"> ○指静脈情報で本人確認を行う。（電子署名） | <ul style="list-style-type: none"> ○印鑑・押印不要 署名不要（普通預金） ○手ぶら取引の実施※ お客様資産を守る |
| 4 | 総合受付サービス | <ul style="list-style-type: none"> ○受付機でお客様に受付手続きをしていただく。 ○受付状況のリアルタイムでの管理とB T Sでの連動呼出し ○各種統計情報の店毎・全店管理による取引状況管理の効率化 | <ul style="list-style-type: none"> ○待ち時間短縮 |
| 5 | タブレット事前エントリー | <ul style="list-style-type: none"> ○お客様自身がタブレットにより新規口座開設等の取引内容の事前入力を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ○待ち時間短縮 手書き・帳票の削減 ○テラー入力の削減による効率化 |
| 6 | イメージ保管・取引保管 | <ul style="list-style-type: none"> ○入金票/払戻請求書、取引時確認記録表、税金・公共料金納付依頼書その他記録表等の電子保管 ○保管したイメージデータの検索・照会と関連システムへのイメージデータ連携 | |
| 7 | A T M手ぶら取引 | <ul style="list-style-type: none"> ○指静脈情報で本人確認を行う。（電子署名） カード等を使用せず手ぶらで取引が可能。 | <ul style="list-style-type: none"> ○手ぶら取引の実施※ お客様資産を守る |

※PBI（Public Biometrics Infrastructure：公開型生体認証基盤の略）

※手ぶら取引・・・キャッシュカードの代わりに、I Dの入力と指をかざすだけで、フィナンシャルグループ3行のA T Mで入金・支払・振込・残高照会ができる。（キャッシュカードが不要）

2. 新営業店システム機能概要

2.1 システム構成

対話型カウンター

資金決済系取引（入金、出金、振込/振替、税公金収納）に対し、ナビゲーションに沿ったタッチパネル入力、お客さま自身での取引内容の確認、取引時の本人認証としてのPBI/カード認証を活用することで、伝票記入レス・検閲レス・印鑑レスの推進を実現します。

統合認証装置

キャッシュカード/ICキャッシュカード読取、暗証番号入力により、窓口での本人確認および取引認証をサポートし、印鑑レスを推進。

スタンド型スキャナー

帳票定義レス認識機能による、帳票自動認識と記入項目の自動抽出が可能。これにより税公金等の払込業務の厳正化を実現。また、ICカードリーダー（オプション）を内蔵することで免許証の真贋チェックも可能。

通帳伝票プリンター

高速印字と搬送路の最適化により、印字処理全体の時間を短縮。ワンタッチ操作によるインクリボン交換、インクリボンの長寿命化。自動幅寄せ機能を実現。Hi-Co通帳に対応。



お客さまタッチパネル

お客さま自身でのタッチパネル操作により、「取引金額の入力」「取引内容の確認」により検閲の削減を推進。

PBI認証装置

PBIにより、取引認証と電子署名の付与を実施し、印鑑の捺印や伝票の削減をサポート。

行員用ディスプレイ

ナビゲーションによる業務スキルサポートと、お客さまタッチパネルとの連動により、スムーズな取引を実現。

テンキーボード

テンキー方式により操作性を向上。広い机上スペースを確保。

新型キャッシュャー

自動精査機能サポートによる精査事務の効率化。

2.2 対話型窓口受付サービス (i-NAVI)

対話型カウンタの対象取引

- ・対象業務での伝票起票レス、伝票レス取引を実現し、顧客サービスと事務効率の向上を図ります。
- ・ナビゲーション機能により、行員へのオペレーションのサポートを行うことで事務厳正化を図ります。
- ・PBIによる取引をサポートし、印鑑レス取引を実現します。

対話型 カウンタ

カウンタ業務の対話手続き

「イメージ処理」「お客さまタッチパネル」「生体認証」を活用し、伝票起票・印鑑捺印を不要とすることで、取引時間の短縮を図るとともに、**営業店事務の削減と厳正化を実現。**

お客さま接点を重視する業務に適用

諸届、口座開設、各種サービス申込に対応することで、営業店でのお客さま対応の**サービスレベルの向上を実現。**

対話型カウンタ対象取引

□：伝票レス ○：伝票起票レス

| 取引 | 分類 |
|----------|----|
| 入金 | □ |
| 出金 | □ |
| 税公金 | ○ |
| 振込 | ○ |
| 振替 | □ |
| 諸届（※1） | ○ |
| 口座開設 | ○ |
| 各種申込（※2） | ○ |

（※1）喪失は、空いている窓口で優先的に受付

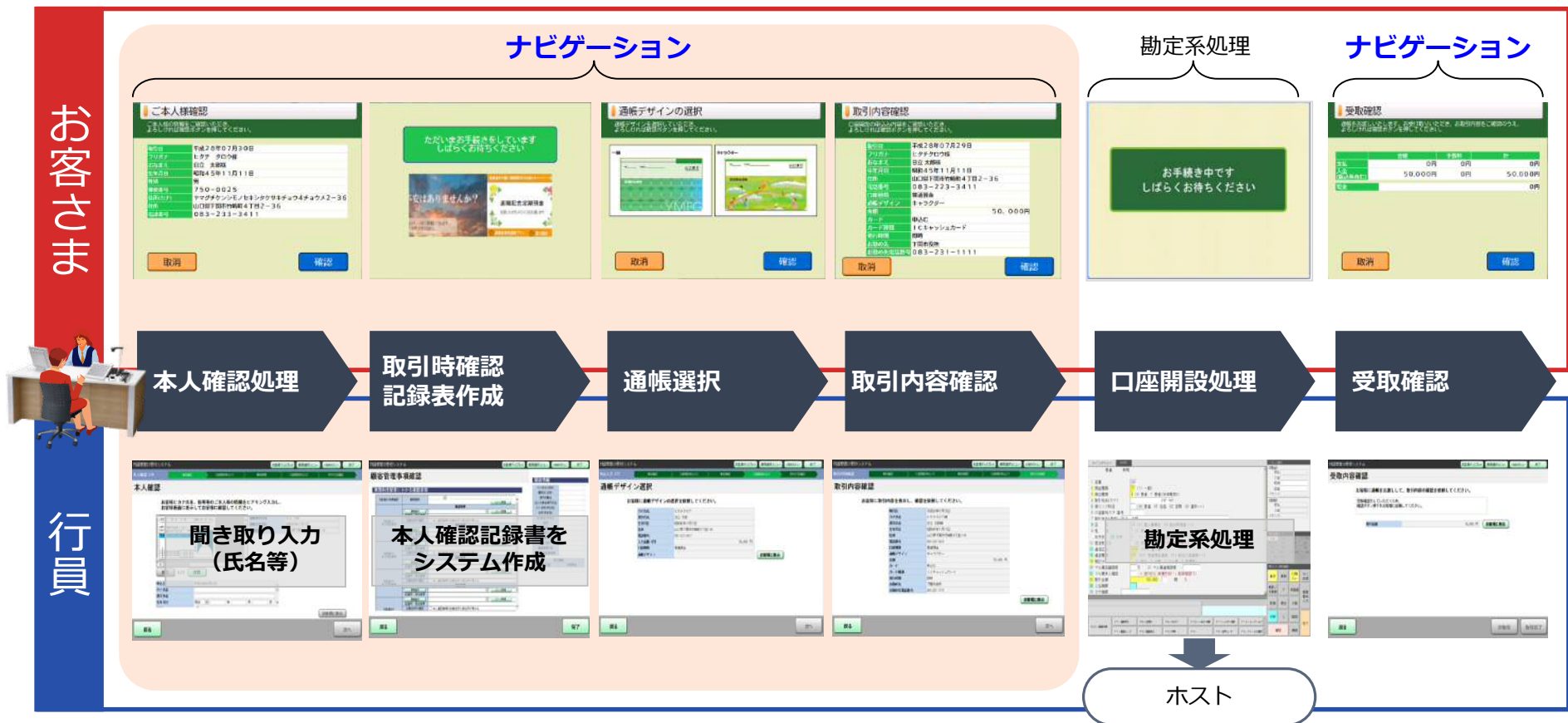
（※2）指データ登録、IB申込み、マイナンバー登録など

2.2 対話型窓口受付サービス (i-NAVI)

■ i-NAVI 取引事例

ナビゲーション画面により取引入力から勘定系処理までを行います。また、再度ナビゲーション画面に戻り、お客さまの現物受取り確認も行います。

例) 新規口座開設



※画面はイメージサンプルであり実際とは異なります。

2.3 公開型生体認証基盤（PBI）

生体情報（指静脈情報）に一方方向性変換を施し、元の情報を復元できない形にすることで、これまでキャッシュカードのICチップに格納していた生体情報を、セキュリティを確保した状態で鍵情報としてサーバ上に保管することが可能となりました。

※PBI（Public Biometrics Infrastructure：公開型生体認証基盤の略）
技術紹介URL：<http://www.hitachi.co.jp/rd/portal/contents/story/pbi/index.html>

導入の 狙い

- ✓ 取引データ電子保存に向けたシステム基盤。
⇒ **印鑑レス、ペーパーレス取引**を実現。
- ✓ お客様の利便性向上とセキュリティ強化。
⇒ **カードレス取引**やATM利用限度額の拡大を実現。

■ 対応内容

凡例：○は対応

| | 本人認証 | 署名・捺印 |
|-------|-------------------------|-----------------|
| 営業店窓口 | ○ (通帳orカード+指による印鑑レス) | ○ (指による電子署名) |
| ATM | ○ (ID+指によるカードレス) | — |

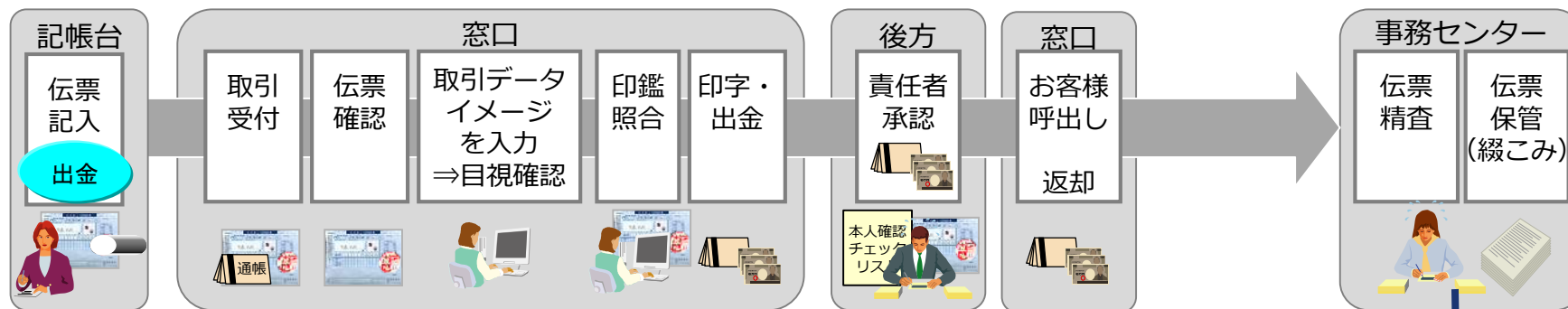
※ATMでの実施内容については、『3.ATM手ぶら取引』で説明します。

2.3 公開型生体認証基盤（PBI）

■ PBI処理フロー例

営業店窓口では、印鑑レスによる本人認証に加え、PBIの電子署名機能を利用することで伝票レスを実現しています。

【現行フロー】



【導入後フロー】

【導入効果】

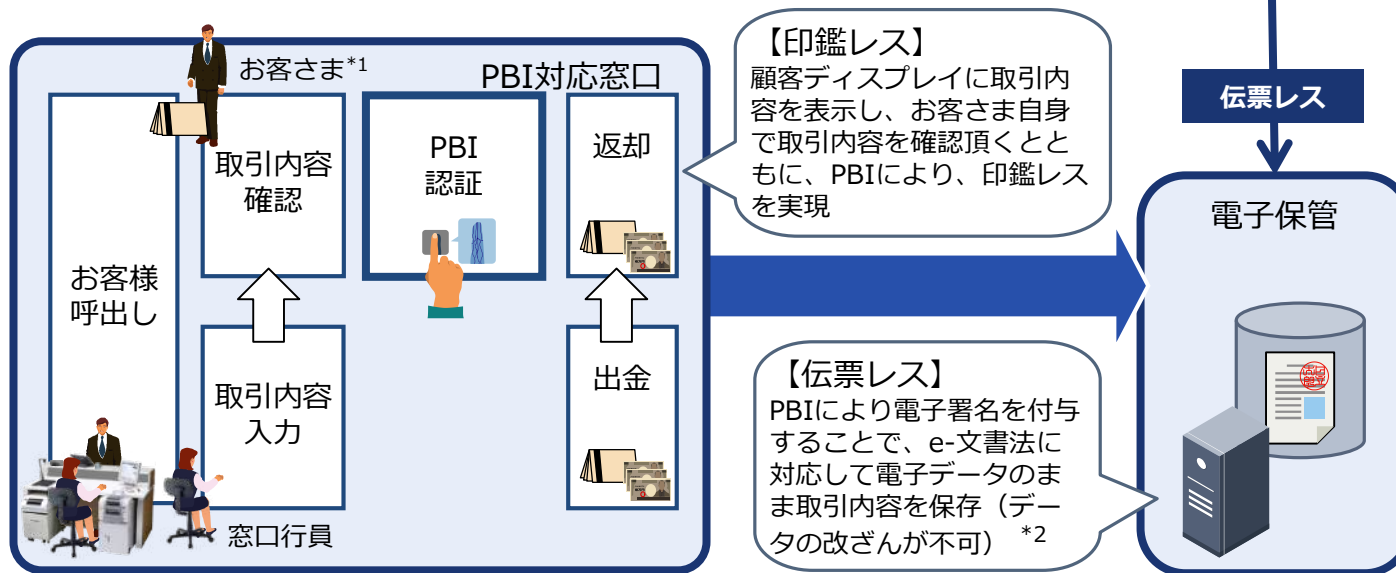
お客様の利便性向上

本人確認の確実性向上

営業店事務の削減

CSR推進

(大規模災害時の生活基盤確保)

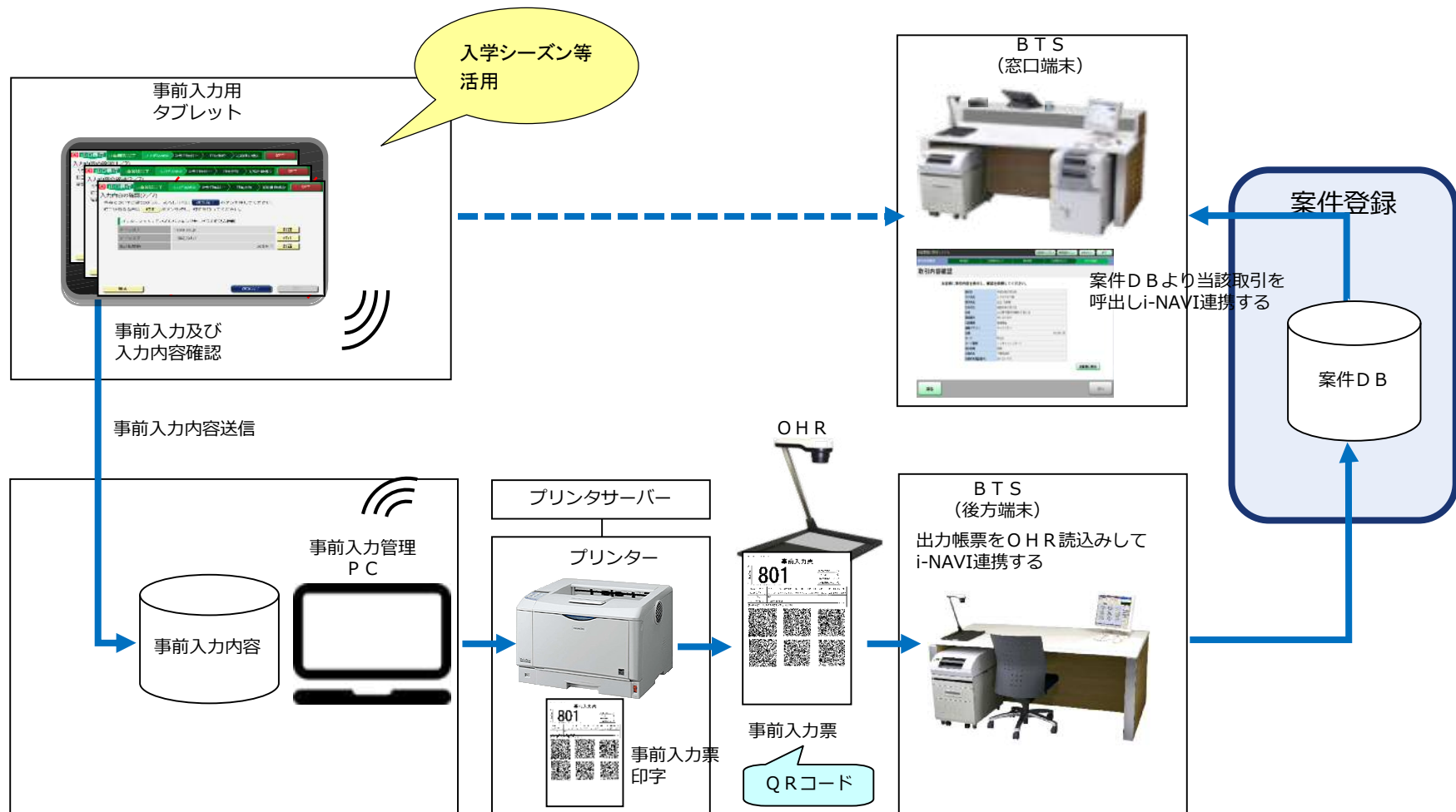


*1: 通帳またはカードでお客様を識別

*2: 弁護士の見解をいただき、銀行として判断

2.4 タブレット事前エントリ

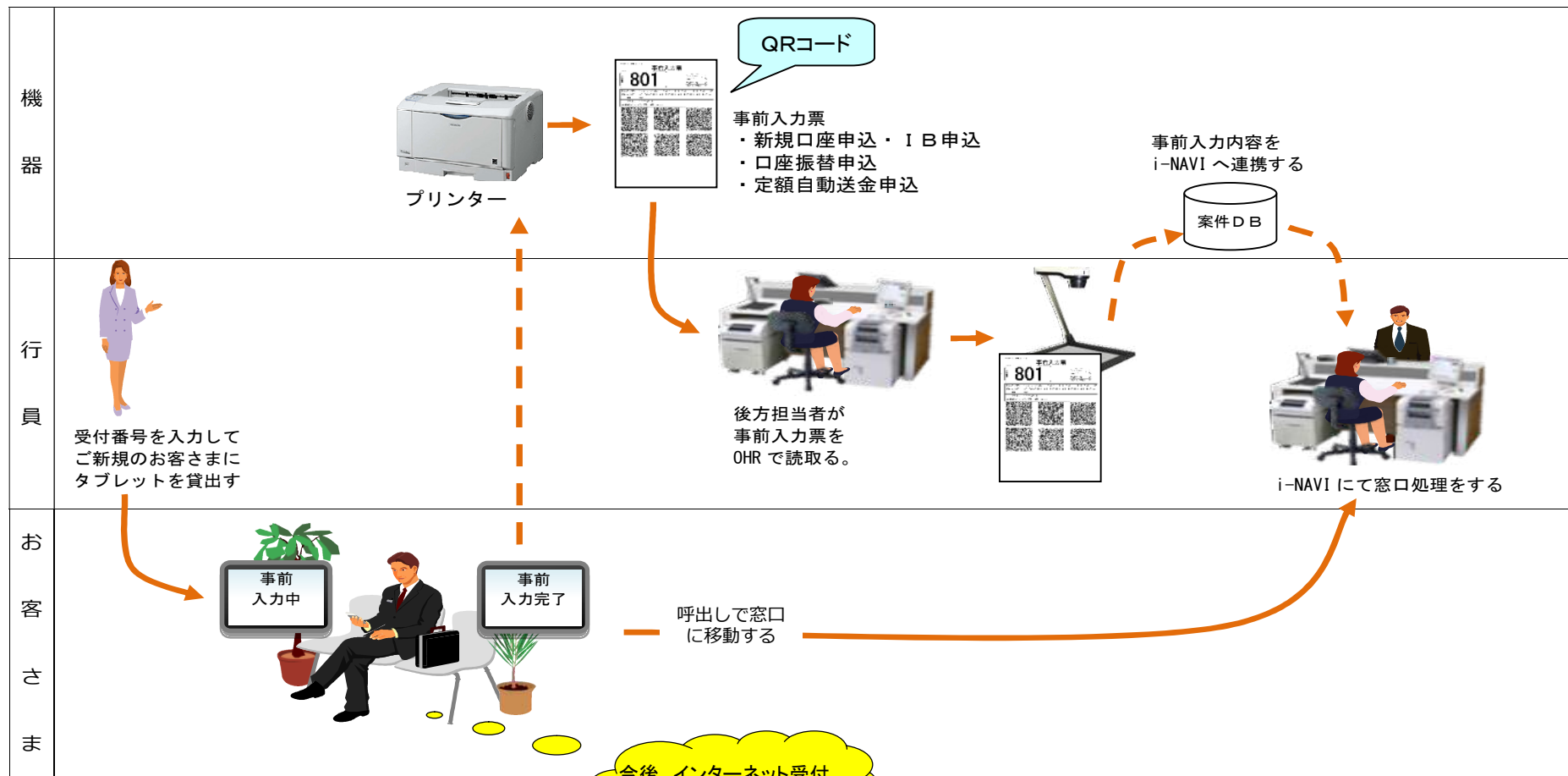
■ タブレット事前エントリのシステム全体構成および処理方式



2.4 タブレット事前エントリ

■ タブレット事前エントリのサービスイメージ

タブレットによる、待ち時間を活用した事前エントリにより窓口処理の効率化と顧客利便性を図る。

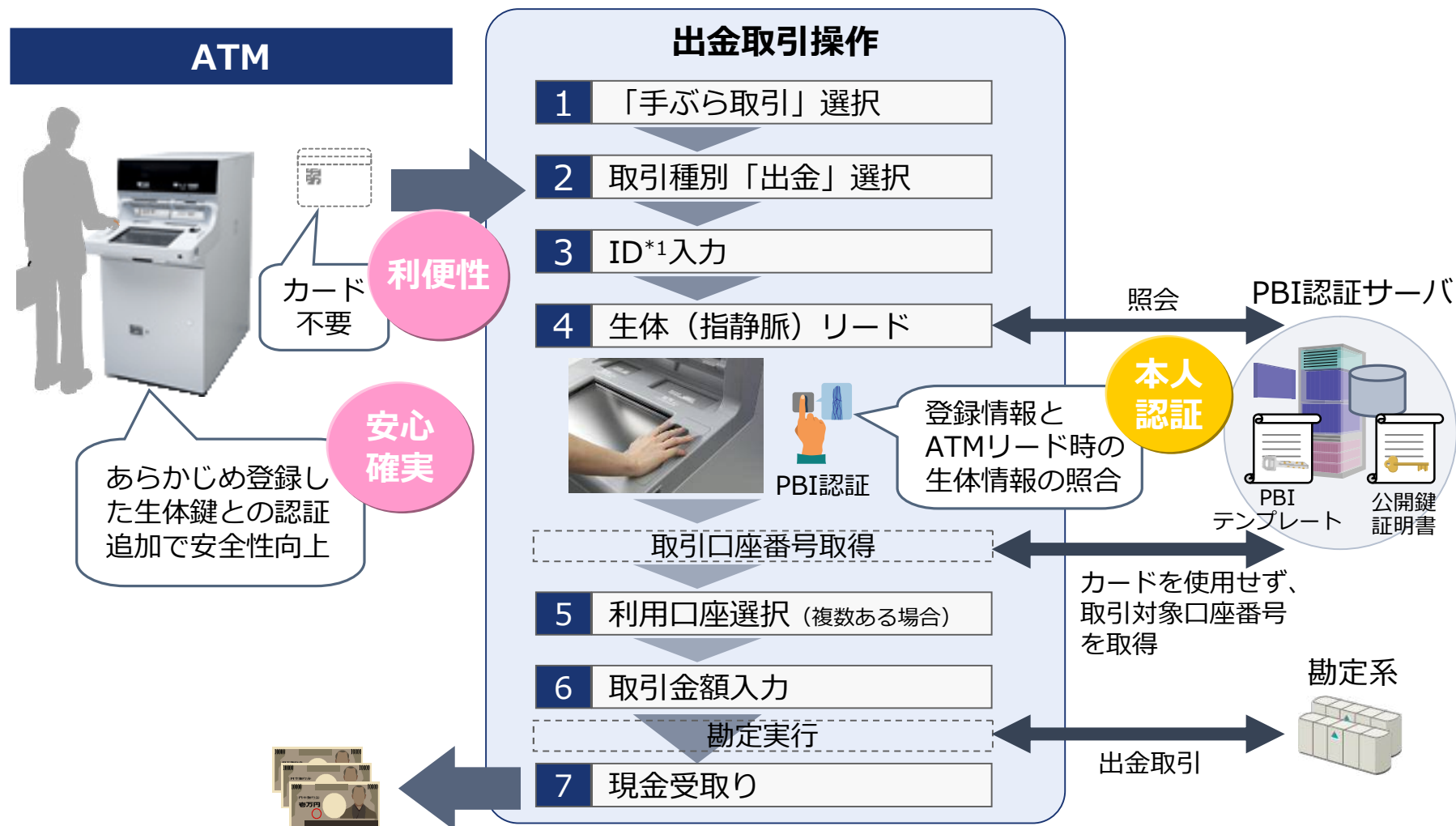


呼出し待ちの間に事前入力をする。
入力完了で帳票印刷(自動印刷)する。

今後、インターネット受付
(スマホ等)も視野

3. ATM手ぶら取引

生体情報を安全にサーバ上に保管することで、ATMでは、手ぶら（カードレス）によるATM取引を可能としています。



*1: お客様が事前に登録した6~14桁の取引番号

地域を超えて未来のために



Thank You