



株式会社りそなホールディングス 様

全国約600店舗の住宅ローン相談を遠隔化
コスト削減と対面相談と変わらない感覚の操作感を両立



テレビ会議システムからのリプレイスで
コスト削減とセールス事務合理化を実現

お客さまが
対面相談と同じ感覚で利用可能

お客さま相談業務の効率化を実現する
カスタマイズ対応が可能

VV V-CUBE セールス&サポート

りそなホールディングスが採用した「V-CUBE セールス&サポート」とは？
映像や音声を共有して1対1の窓口業務や商談ができる、販売支援・顧客サポートサービス

Corporate Data

株式会社りそなホールディングス

「リテールNo.1」の実現に向け、信託・不動産機能等を活かした差別化戦略に加え、「オムニチャネル構想の実現」や「オープンプラットフォームの拡充」を通じた、新たなお客さま価値の創造にグループをあげて取り組んでいる。

■事業内容
りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の持ち株会社。

■URL
<http://www.resona-gr.co.jp/>

専門性が求められる窓口業務を、 営業店からコールセンターで対応

銀行が扱う商品は多様化・複雑化しており、専門的な知識が業務で求められるケースが急増している。「住宅ローン」もそうした分野の1つであるが、専門的な知識を有する専任担当者を育成し、全営業店に配置するのは容易ではない。そこで、りそなホールディングスでは、10年以上前に各営業店に設置したテレビ会議システムで、本部のオペレーターが遠隔から対応する体制とローン相談システムを構築した。このシステムのリプレイスにあたり、2012年に「V-CUBE セールス&サポート」を採用。導入コストの削減が可能になり、現在では全店舗に端末が配置されている。

リプレイスに際して、 りそなホールディングスが期待したこと

1 コスト削減とセールス 事務合理化の実現

10年以上前に導入したテレビ会議システムは、専用端末が必要であったため全店舗へ導入には導入コストがネックとなった。

2 対面相談と 同じ感覚

オペレーターが戸惑わないよう、旧システムと同じ操作感を維持しながら、お客さまが違和感を感じないようにしたい。

3 相談業務を効率化する カスタマイズ対応

お客さまと書類をやりとりする周辺機器とのスムーズな連携で、お客さま1人ひとりに対するきめ細かいサービス提供を行えるようにしたい。

Point of Selection

V-CUBE セールス&サポート選定のポイントは？

コストを抑え、厳しい要求に 耐えうる安定稼働ができるか？

「ローン相談システム」を活用しようとした際に、「つながらない」「音が出ない」などのトラブルがあるとお客さま満足度が低下する。



システム開発会社のNCR社、NTTデータ社との協業によるシステム構築で、安定稼働を実現。

対面相談と 同じ感覚に近づくか？

従来システムの操作性をベースに、改良も加え、お客さまにもオペレーターにも対面と違和感のないインターフェースにできること。



センシティブな相談内容が外に聞こえないようにするためのハンドセット活用や周辺機器の遠隔操作など、要望に対して柔軟に対応。



「住宅ローン」での利用が順調で、一部店舗では、「信託」「相続」などにも対象分野を広げている。

相談業務のフローに沿った カスタマイズができるか？

書類の記入や確認が発生する相談業務をスムーズに実現するためのカスタマイズ対応ができることも大きなポイント。



旧システムと同じ操作感を維持しながら、業務フローに沿ってV-CUBE セールス&サポートをカスタマイズ。



「ローン相談システム」の稼働後も、NCR社がV-CUBE操作も含めたヘルプデスクを設置。

Users Voice

窓口での対面相談と、同じ感覚でお客さまも活用できる相談システム

「旧ローン相談システムからのリプレイスにあたって人員リソースを2~3割削減。リプレイスの候補としていくつかのサービスを検討しましたが、V-CUBEセールス&サポートが最も適したサービスであることから採用を決定しました。

最初は少数店舗で導入、運営、テスト、改善を繰り返しながら、3年掛けて約600店舗まで拡大しています。お客さまとの接点に関するシステムであることから重要システムの1つに位置付けており、厳しい要求が課せられていますが、それをクリアしているサービスだと思います。」

株式会社りそなホールディングス IT企画部長 野口幹夫氏

「確認書類の多い信託などの分野でも、現在、豊洲、高円寺など一部店舗で試験的に遠隔相談対応を始めています。」

株式会社りそなホールディングス IT企画部 長尾和如氏

「現在、浦和センターで約30名、大阪センターで7名ほどのオペレーターがローン相談システムに対応しています。従来システムでは、周辺機器との連携に時間がかかるなどの課題もありましたが、リプレイスの段階に要望を出したことでスムーズに活用できています。ローン相談システム活用状況は、2015年は約3万5000件にのぼります。相談内容によっては1回90分近くになるケースもあります。電話では、このように長時間の相談は難しいですが、1対1の対面で相談できるのは大きなメリットだと思います。」

株式会社りそな銀行 コンシューマービジネス部 担当マネージャー 本多妙子氏



本多妙子氏



長尾和如氏

りそな銀行豊洲支店における V-CUBE セールス&サポートの活用法

りそな銀行では「ペーパーレス」「キャッシュレス」「バックレス」の『3レス』を特徴とした新しい店舗サービスをスタートしている。豊洲支店では、従来の住宅ローン相談以外にも、信託、相続の分野で、V-CUBE セールス&サポートを活用した遠隔相談を試験的にやっている。



遠隔にいる専任スタッフがお客さまにご記入いただく書類を ブースのプリンタへ印刷指示

単なるテレビ電話ではなく、必要に応じて端末横に設置されたプリンターに、センターにいる担当者がコマンド操作で書類をプリント。

画面上で、書類記入のポイントなどを解説し、記入が終わったら、お客さまがスキャンしてセンターに返送するなど、V-CUBE セールス&サポートを通じ、実際の窓口での対面相談同様のコミュニケーションが可能。

お客さまが聞かれない内容はハンドセットを活用



相談用の端末は、パーティションで区切られたブースに設置されているが、会話の内容が周囲に聞こえることを懸念するお客さま向けに、ハンドセットの活用が可能。

複数名での来店でも相談可能



例えば夫婦で来店してローンの相談をしたいというケースでも対応可能。

「店舗スタッフ相談型」と「遠隔相談型」はこう違う

「ローン相談システム」では、専門知識を持つオペレーターは本部に集約し、従来は各店舗に配置していたスタッフを大幅に削減した。このほかにもお客さまを待たせず、スムーズに業務効率化が図れるうえ、わずかな待ち時間を利用して、別の金融商品を紹介するプロモーションビデオを流すなど、クロスセールのチャンスとしても活用されている。

店舗スタッフ相談型

店舗への事前予約
直接のご来店(予約なし)

- 1 受付票を取得
- 2 番号が呼ばれるまで待機
- 3 順番のコール
- 4 相談ブースへ
- 5 担当の社員が必要書類をお客さまへお渡しする
- 6 担当の社員から説明を受けながら用紙に必要事項を記入
- 7 用紙提出
- 8 再び待ち合いで待機
- 9 再度ブースに呼ばれる
(記入内容に不備があると⑥に戻る)
- 10 捺印
- 11 手続き完了

〇〇番の方!

遠隔相談型

店舗への事前予約
直接のご来店(予約なし)

- 1 相談ブースへ
- 2 遠隔でオペレーターがお客さまにご記入いただく書類をブースのプリンタへ印刷指示
- 3 PC画面を通じ、遠隔でオペレーターから説明を受けながら用紙に必要事項を記入
- 4 併設のスキナーでスキャンしてセンターへ返送
- 5 オペレーターがその場で不備を確認
- 6 PC画面に映し出される広告動画を見ながらその場で待機
- 7 捺印
- 8 手続き完了

金融機関にとっては
クロスセールの
チャンス