



文書管理で業務を効率化する

活文 Contents Lifecycle Manager

導入事例

※「ラビニティOne」は「活文 Contents Lifecycle Manager」に名称が変わりました。本事例内容は公開当時のものです。

株式会社関西アーバン銀行 様

個人情報取り扱いの厳正化、
タブレット端末の活用による情報提供の
効率化・高精度化を実現。

三井住友銀行グループの地域銀行として、「存在感」の高い関西No.1広域地銀を目指す関西アーバン銀行。金融機関として最重要課題である個人情報取り扱いの厳正化とともに、タブレット端末の活用による情報提供の効率化・高精度化を実現した、渉外情報持出管理システムのご紹介です。



株式会社関西アーバン銀行

本店所在地	大阪府大阪市中央区西心斎橋1丁目2番4号
店舗数	140支店、他出張所18カ所
事業内容	銀行業
創立	1922(大正11)年7月
従業員数	2661名
URL	http://www.kansaiurban.co.jp/

従来からの課題

顧客情報取り扱いのさらなる厳正化などの課題解決に向けて。

関西アーバン銀行では、営業行員の渉外業務において、いくつかの課題を抱えていました。

●顧客情報取り扱いのさらなる厳正化。

お客様の個人情報、現金と同じ。関西アーバン銀行では、こうした考えに基づき、厳正な取り扱いルールを制定。しかし、外出先で必要な時には“紙での持ち出し”という行為が介在する場合もあるため、リスクをゼロにすることはできず、そのさらなる厳正化が課題となっていました。

●商品・サービス情報提供の効率化・高精度化。

渉外業務に用いるパンフレット、チラシ、資料など、商品・サービスの情報は、すべて紙ベースでの管理になっていました。在庫部数、使用有効期限、持ち出しの承認手続まで、手作業で実施。人手を介する作業のため、勘違いや行き違いにより古い情報を誤って使用するリスクもありました。

「こうした課題を解決するため、タブレット端末を利用した新しい方法を模索していたところ、目にとまったのが、日立ソリューションズのラビニティ Oneでした。私たちが抱える課題を、まとめて解決できると考えたわけです」(山中氏)。

導入時の取り組み

要望に対し、解決策や“気づき”を提案。

渉外情報持出管理システムのプロジェクトは、2012年9月にスタート。インフラ整備まで含めた新しいシステムになるため、通信事業者、タブレット端末メーカー、そしてラビニティ Oneのベンダーである日立ソリューションズという複数企業による協同プロジェクトになりました。

「行内としても、幅広い業務に関わるため、私たちシステム部だけでなく、コンプライアンス部門や、営業部門などからの確認事項や要望をとりまとめていきました。そして、それをシステム構築にあたる日立ソリューションズへ投げかけていきました」(西浦氏)。

情報漏洩の防止策から、渉外業務におけるお客様への説明シーンを想定したインパクトや利便性、アイコンデザインに至るまで、日立ソリューションズでは、これらを一つ一つ提案して実装。

「大きなところでは、将来を見据えたカスタマイズをお願いしました。現時点では、利用者にとってもシステム管理部門にとっても、どれだけの期間で習熟し、使いこなせるようになるか。そして、状況の変化についても読めない部分があります。ですから、登録ファイルの数、更新期間、保存期間など、各種設定に高い柔軟性が必要だと考え、パラメータ制にしてもらいました。また、要望に対してだけではなく、こちらが考えていなかった“気づき”のような部分についても、提案をいただけたと思っています」(西浦氏)。

「そういう部分も含め、本当に細かく動いて、迅速に対応してくれました。おかげで構築期間は、約9ヵ月という、私自身としては、考えられないような短期間でここまで来ることができたと思っています」(山中氏)。

無事に構築を終えた渉外情報持出管理システムは、試用段階へと移行。まずは、一部の店舗での利用からスタートし、徐々に利用範囲を拡大。最終的にはタブレット端末約1000台を配布し、活用する予定です。



関西アーバン銀行
システム部 次長 山中 照久 氏

導入後の効果

課題を解決し、情報のさらなる活用を推進。

ラビニティ Oneを適用した渉外情報持出管理システムは、様々な面で、効果が期待されています。

●顧客情報の漏洩リスクを限りなくゼロに低減。

お客様の個人情報、サーバで一元管理され、タブレット端末で照会できるようになるため、従来外出時に行っていた「紙での持ち出し」が一切不要になります。また、万一、タブレット端末を紛失したとしても、遠隔操作で端末ロックが出来る上、端末にはデータを残さないで安心。情報漏洩のリスクを限りなくゼロに近づけることができました。

●商品・サービス情報提供の効率化・高精度化。

パンフレット、チラシ、資料など、商品・サービスの情報は電子化し、サーバで一元管理。そのほとんどをタブレット端末で閲覧できるようになります。正式に承認・公開された情報のみ閲覧できるようにするなど制限を持たせることができるので、期限切れ等、誤った情報の取り扱いを防ぎます。

●情報の収集力を強化し、活用を推進。

外出時の情報収集ツールとして利用できます。お客様先での打ち合わせ内容や、アンケートの回収など、様々な情報を入力すればサーバで一元管理されるため、活用を推進できます。

「試用段階にも関わらず、タブレット端末の台数をもっと増やしてほしいという声が上がっています。一方、タブレット端末に初めて触れる、どんなものかわからないという者も多いので、十分な期間をとり、マニュアルの整備や周知等活用するための準備を進めているところです」(西浦氏)。

今後の展望

CRM(顧客管理)システムとの連携を計画。

今後は、2~3か月のうちに、計1000台のタブレット端末を配布し、本稼働を開始。いずれは、端末で収集したデータとCRM(顧客管理)システムとの連携を計画しています。

「本格運用が始まれば、様々な意見や要望が出てくるはず。日立ソリューションズには、そういった部分への対応や改修にも、今まで通り柔軟で

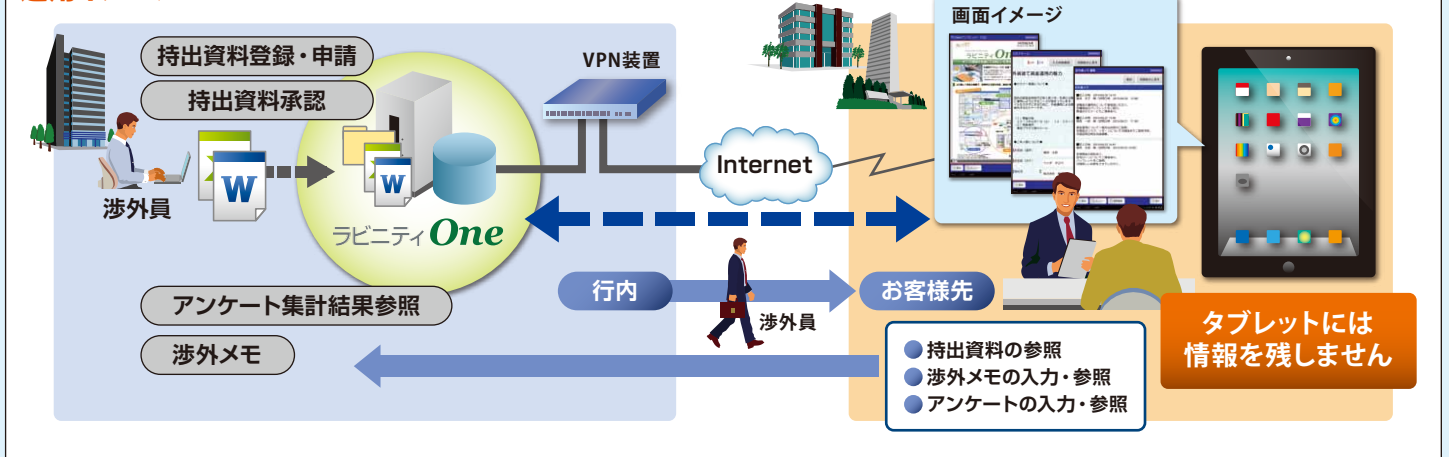


きめ細かな対応を期待しています。特に、こういうお客様情報の管理に関するシステムは、金融機関としては重要な位置づけになります。よりいっそう充実させていく必要がありますので、今後も支援をお願いしたいですね」(西浦氏)。

関西アーバン銀行
システム部 主任 西浦 潤氏

「情報の管理は厳正に行いたい、情報の利活用は一層推進したいという当行の相反するニーズを日立ソリューションズはうまくまとめ、システム化を進めてくれました。且つ予定通りの期間でリリースまで導いてくれたことは、大変ありがたく思っています。これからも、いろいろお願いしていきたいと考えています」(山中氏)。

運用イメージ



※本文中の会社名、商品名は、各社の商標、または登録商標です。
※本文中および図中では、TM、®マークは表記していません。
※本文中の製品の仕様は、改良の為、予告なく変更する場合がございます。
※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。
※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

【電話による受付】

0120-421-126 [通話料無料]

受付時間 10:00~17:30 月曜日~金曜日(祝日、弊社休業日を除く)

【メールによる受付】

webmaster@hitachi-solutions.com

※ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答等のため、弊社のグループ会社に情報を提供し対応させていただくことがあります。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。

本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/>

このカタログは資源保護の為、再生紙を使用しています。

H25S-15-01 | 2015.01

こちらのQRコードより、本事例の詳細ページをご覧ください。

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/case04/>



株式会社 日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>