



2006年1月に、旧東京三菱銀行と旧UFJ銀行が合併したスタートした三菱東京UFJ銀行様。三菱UFJフィナンシャル・グループにおける都市銀行として、グループ各社とともに「世界屈指の総合金融グループ」を目指しています。旧両行ではそれぞれビデオ会議システムを導入し、各営業店舗に設置した専用ブース内で、お客様が直接オペレーターとコミュニケーションできるサービスを提供。合併後も、旧UFJ銀行では「テレビ窓口」、旧東京三菱銀行では「テレビバンク」と呼ばれています。



株式会社 三菱東京UFJ銀行
リテール営業部ダイレクトバンキング室 調査役
大参(おのみ)恒平様にお話を伺いました。

ビデオ会議システム お客様事例 株式会社 三菱東京UFJ銀行様

PCS-TL50 / PCS-11

金融

ビデオ会議システムを「テレビバンク」に採用し対面サービスを強化。「お客様サービスの向上」と「経営の効率化」を同時に実現。

お客様のニーズ・課題

15時以降や休日でも、普通預金口座開設などの諸手続きが行えるようにする。また定型的な窓口業務を代替させ、経営を効率化したい。

導入効果

窓口と同等のリアルなコミュニケーション空間により、質の高い顧客サービスを実現。今後は新商品の紹介などにも活用する予定。

導入背景

「お客様サービス向上」と「経営効率化」を同時に実現。

ソニーのビデオ会議システムを活用したテレビバンクを導入した理由は、2つあります。1つは「お客様へのサービス向上」です。当行では以前から、コンビニエンスストアへのATM設置やインターネットバンキングなど、時間や場所の制約を無くしお客様の利便性を向上させるサービスを展開してきましたが、窓口でゆっくり相談したいというニーズを満たすことはできませんでした。そこで、テレビバンクを設置し、平日の営業時間内だけでなく、15時以降や土・日・祝日にもオペレーターが対応して、普通預金口座の開設や住所変更などの諸手続きが行えるようにしたわけです。

もう1つは「経営の効率化」です。銀行の各店舗では今、これまでの預金商品に加え、投資信託・保険・証券仲介といったお客様の新しいニーズにお応えする商品の取り扱いが開始されています。それに的確にお応えするためには、普通預金口座の開設などの定型的な窓口業務をテレビバンクで代替させ、経営を効率化させる必要があったのです。またビデオ会議システムでは、銀行側の窓口はテレビバンクセンター1カ所に集約することが出来ますので、少人数のオペレーターで多くの店舗の対応が可能になります。これも経営の効率化につながっていますね。



営業店舗のATMコーナーに設置されたテレビバンク

選定理由

対面サービスの品質維持を実現する高画質と多彩な商品ラインアップ。

選定にあたっては、PCベースのWeb会議はもちろんのこと、他社の専用機とも比較しました。その中からソニーのビデオ会議システムを選んだ理由は、まず圧倒的に高画質であること、そして用途に合わせた多彩な商品ラインアップがあったことです。私たちが、なぜ「高品質の画質」にこだわったのか。それは、ビデオ会議システムでも、できるだけ窓口で直接対応するのと同等のリアルなコミュニケーションレベルを実現したいと考えたからです。対面サービスの品質を維持するためには、高画質なソニーのビデオ会議システムがどうしても必要でした。

各機種を選定理由ですが、テレビバンクセンター側にオールインワンタイプのPCS-TL50を選択した理由は、それがPC画面表示とビデオ会議システムの映像を2画面同時に表示できるため、コスト削減や省スペース化を実現できることです。また、各営業店舗のお客様用のブースにルームタイプのPCS-11を選択したのは、システムとの親和性が高く、開発期間短縮と低コスト化がはかれるからです。銀行の商品・サービスは常に変化していますので、それに対応できる柔軟で拡張性の高いシステムだったことも魅力でした。

システム内容

センター側に
オールインワンタイプ、
店舗側にルームタイプを採用。

■購入いただいたシステム構成

■ビデオ会議システム
PCS-TL50×21

■ビデオ会議システム
PCS-11×40

■マイクロホン
PCS-A1×40

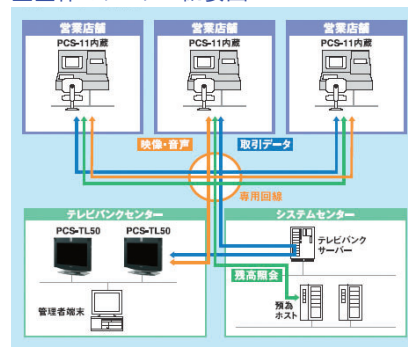
※上記は納入時の構成です。閲覧される時点で販売が終了している可能性がありますことをご了承ください。

「テレビバンク」は、旧東京三菱銀行の各営業店舗のATMコーナーに設置した専用ブースと、新宿にあるテレビバンクセンターとをブロードバンドで結び、個人のお客様とオペレーターが直接コミュニケーションを取りながら、各種手続きや相談などの窓口業務を行っています。テレビバンクセンター側のオペレーター端末には、オールインワンモデルのPCS-TL50を採用。また各営業店舗のお客様用のブースには、ルームタイプのPCS-11が採用されています。



テレビバンクセンターのPCS-TL50には、PC画面とビデオ会議映像が同時に表示される。

■全体のシステム概要図



お客様側マシンの上部ブラックパネルの裏に、PCS-11が組み込まれている

導入効果

リアルなコミュニケーション
空間が、顧客サービスに
大きく貢献。

導入後の成果としては、高画質なソニーのビデオ会議システムを採用したことで、実際の店頭窓口と同じようなリアルなコミュニケーション空間を実現できており、質の高い顧客サービスの提供に大きく貢献していると評価しています。

ブースは快適な空間ですし、高画質の画面で対話ができるため、お客様の滞在時間も長く、店頭と同じ品質でコミュニケーションができていると思います。

ここがポイント

営業店舗にあるテレビバンクのブースは、ゆったりとしたスペースに座り心地の良い椅子が設置され、大きく高品質な画面でオペレーターと会話することができます。また、テレビバンクセンターでは、オペレーターの顔色が一番自然に見えるよう背景色はグレーに統一され、照明や音響にも細かく気配りがされています。こうした環境を作ったこそ、15時以降や休日に来店されたお客様がゆっくりと相談していただけるわけです。「高画質」にこだわったのも、実は窓口と同等のリアルなコミュニケーション環境を実現するというテレビバンクのコンセプトゆえなのです。



今後の展望

B to Cの顧客向けサービスの
分野で、ビデオ会議には
大きな可能性。

店頭窓口ビデオ会議システムが導入されたことで、お客様の利便性が向上し、多様な相談をしていただきやすくなりました。このサービスレベルの向上は、大きな成果だと思っています。では、今後それがどう発展していくのか……。これは個人的な思いなのですが、私は将来、ビデオ会議システムがお客様の自宅に設置され、居ながらにして銀行の担当者とのコミュニケーションや各種手続きができる時代がくるのではないかと考えています。銀行は「行く」ものではなく、自宅に「ある」存在に変わることです。もちろん、本人確認や面前自署などのハードルは残りますが、ビデオ会議システムの可能性は非常に大きなものがあるのではないのでしょうか。従来のビデオ会議システムは、もともと企業間ビジネス向け、いわゆるB to B商品が多かったと思います。しかし今後は銀行だけでなく、顧客向けサービス、いわゆるB to C向けにビデオ会議システムを導入する企業が増えることは間違いありません。その意味で、ソニーさんにはこれまで以上に、より高画質で使いやすい商品を開発していただきたいと期待しています。

※本システムは、三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社、日本アイ・ピー・エム株式会社、及びソニーブロードバンドソリューション株式会社のご協力により構築されました。

ビデオ会議システムの商品情報や技術情報、お客様事例をご覧ください。 www.sony.co.jp/PCS

ソニーマーケティング株式会社 〒108-0074 東京都港区高輪4-10-18

記載の商品に関するお問い合わせは

ソニー業務用商品お客様ご相談センター ▶ ナビダイヤル **0570-00-2288** (全国どこからでも市内料金でかけられます)

●受付時間 月～金 9:00～18:00 (土・日・祝日、および年末年始は除く) ●携帯電話・PHS **0466-31-2588**

2006年9月現在