



東京スター銀行

財務省関東財務局が公表した「生産性向上・人材投資事例集」の中で
付加価値向上に資する取り組み事例として、
当行のTV会議システムの活用事例が紹介されました

財務省関東財務局が2018年2月21日(水)付けで公表した「生産性向上・人材投資事例集」で、「付加価値向上に資する取組事例」として、株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取CEO 佐藤 誠治)が2017年10月末までに全店に導入したTV会議システムの活用事例が紹介されたのでお知らせいたします。

財務省関東財務局は、このたび、593社(団体)に対して実施した生産性向上・人材投資に係る取り組みに関するヒアリング結果から、Ⅰコスト削減に効果的な取組み(「効率性の向上に資する取組み」)、Ⅱ売上増に効果的な取組み(「付加価値の向上に資する取組み」)、Ⅲ人材の確保に効果的な取組み(「人材の確保に資する取組み」)の項目ごとに、他企業等にも参考になるとと思われる事例について、「生産性向上・人材投資事例集」として公表されました。

当行の事例では、顧客本位の業務運営実践の一環として、当行がTV会議システムをお客さまに安心感を持っていただけるような活用に努めていることや、スピーディーに専門的な相談ができる仕組みが構築され、ローンのご契約が増加したことなどが紹介されています。

IT等の活用

Ⅱ 付加価値向上に資する取組事例

「TV会議システムの導入で商機拡大」

株式会社東京スター銀行

所在地：東京都港区 業種：金融業(銀行) 従業員数：1,703名

▶背景・取組内容

同行では、一部店舗にしかローン担当を配置していないため、ローン相談希望の顧客は、最寄りの店舗にローン担当がいなければ、別の店舗に足を運ぶ必要があった。

また、相続や信託の専門スタッフも数名で地方店含め全店を担当していたため、スピーディーな顧客対応が難しかった。

そこで、顧客本位の業務運営実践の一環として、全店の相談ブース内にTV会議用端末を設置。本部のローン担当及び相続や信託の専門スタッフが当該端末を通して顧客と面談することで、どの店舗でもスピーディーに専門的な相談ができる体制を構築。



【TV会議システムを活用した相談】

▶効果

2017年7月にTV会議システム導入開始(2017年10月末全店導入完了)以降、同システムを活用したローン・相続等の相談が順調に増加し、導入前後を比較すると、相談のため来店した顧客が実際にローン申込みした割合が約1割上昇。さらに、過去、ローン商品の成約がほとんどなかったローン担当が不在の店舗でも、既に9割以上の店舗で成約に至った。

▶成功のポイント

顧客のことを良く知る担当行員もTV会議での相談に同席することで、商品・サービスの説明だけでなく、提案が真に顧客の背景やニーズにマッチしているかをしっかりフォローアップすることができ、顧客に安心感を与え、TV会議システムを通じた相談態勢の実効性を高めた。