

観音寺信用金庫 様

投資信託販売の窓口業務に Surface 3 を導入、最新の金融情報を提供し販売数の向上を実現



香川県西部を中心に展開する観音寺信用金庫は、投資信託の窓口販売を支援するツールとして Surface 3 を導入しました。市場状況や運用実績をリアルタイムで顧客に紹介できるようになり、満足度の向上を実現しました。投資信託の販売数が多い支店では前年同期比で 36%の販売数増加という顕著な導入効果を示しました。この実績を受け、次年度は全店舗への導入拡大を検討しています。

課題と導入の効果

課題 市場状況や運用実績のリアルタイムな情報を顧客へ案内する手段がなく、顧客の質問や要望にすぐに回答できませんでした。

効果 窓口で Surface 3 を配布することで、顧客の問い合わせにリアルタイムで回答可能になりました。

課題 支店にインターネット環境を構築するための敷設工事や管理サーバ設置などのコスト負担が課題でした。

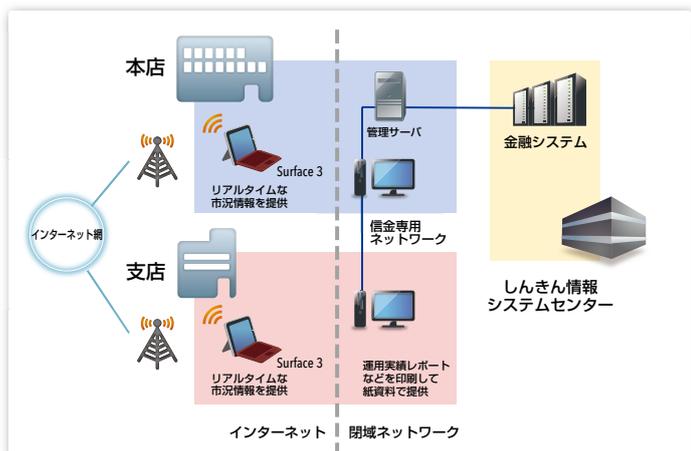
効果 Surface 3 の SIM 搭載モデルを選択することで、敷設工事や管理サーバのコストが不要になりました。

信用金庫業界はオンライン決済処理などを行う独自の通信ネットワークシステム「しんきん情報システムセンター」(以下、SSC)を共同運営しています。観音寺信用金庫では SSC の PC 用ネットワーク「Face to Face ネット」というサービスを導入し、Web サイトの運営や

通信社からの情報配信サービスなどを利用していますが、セキュリティ面を考慮して本店からのみ利用可能としていました。

窓口で投資信託の商談を行う場合、顧客は最新の運用実績や市況、騰落を気にしますが、インターネット接続のない支店では、こうした顧客の情報ニーズに素早く回答する環境がありませんでした。

既存の「Face to Face ネット」を使ったインターネット接続も検討しましたが、強固なセキュリティを実現するために管理用のサーバ構築が必要となり、コスト増がネックでした。そこでソフトバンクから SIM を搭載した Surface 3 の導入を提案。構内ネットワークとは完全に切り離されたモバイル通信網を利用するインターネット接続はセキュリティの課題を解決でき、さらにネットワーク敷設工事も不要でコスト低減効果もありました。Surface 3 を導入した支店では、投資信託の販売数が前年同期比で 36%も増加するなど大きな導入効果が生まれています。



お客様の声



観音寺信用金庫
常務理事 総務部長
松本 健一 氏

当金庫の取り扱う投資信託のファンド数は 20 を超えるまでに拡大し、お客様の強いニーズを感じています。以前より支店から本店へ運用実績などを参照することは可能でしたが、お客様の要望を受けて都度プリントアウトしてお見せしていました。リアルタイムの運用情報については、本店に依頼して必要な情報を FAX で受け取ってお客様に渡すという手間のかかる対応をしていましたが、Surface 3 を導入したことでお客様をお待たせしない商談が可能になりました。



観音寺信用金庫
豊中支店 支店長
小野 清輝 氏

窓口での投資信託の商談に Surface 3 を使うようになり、以前のように本店と FAX でのやり取りが必要なくなり商談が途切れることなくスムーズに進むようになりました。また、Surface 3 を使った説明は視覚に訴える力が強いので顧客への説得力も向上していますし、当支店の投資信託販売数も前年同期と比べて 36% 増加していることから Surface 3 の効果を実感しています。各種ローンの商談においても Surface 3 を活用して当金庫の Web サイトに設けているローンシミュレータでより詳細な金額をその場で説明できるようになりました。



観音寺信用金庫
総務部 庶務課 課長
中村 重夫 氏

導入した Surface 3 は厳重なセキュリティ管理を施しています。基幹システムに接続している既存の構内 LAN に接続させないのは当然のことですが、許可したアプリケーションだけをインストールするホワイトリスト方式のセキュリティポリシーを作成し、コンピュータウィルス感染のリスク低減に努めています。インターネット接続は可能ですがメールは利用不可とし、端末に機密性の高い情報を残さない運用を行っているほか、原則として端末の持ち出しを禁止としつつ MDM を使ったリモート端末管理も施しセキュリティ面には万全を期しています。



支店の窓口では顧客との商談時に Surface 3 を使ってリアルタイム情報の提供やローンシミュレータを活用した説明を行っている

導入企業情報



会社名：観音寺信用金庫
本社：香川県観音寺市観音寺町甲 3377 番地の 3
設立：1920 年 3 月 16 日
URL：<http://www.kanshin.co.jp/>
従業員数：152 名

※パンフレット記載内容は、2016 年 4 月現在のものです。