

窓口サービス拡大ソリューション「ビデオテラーシステム」の実証実験開始

～戦略的な店舗運営実現に向けた取り組み～



ビデオテラーマシン
(テレビカウンター)

沖電気工業株式会社（社長：川崎 秀一、本社：東京都港区、以下「OKI」）と株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀、本店：東京都千代田区、以下「みずほ銀行」）は、2015年11月16日より、戦略的な店舗運営を目的とした窓口サービス拡大ソリューション「ビデオテラーシステム、（以下「VTS」）」の実証実験を開始しました。「VTS」は、金融機関をご利用されるお客さまが操作する「ビデオテラーマシン」（以下、「VTM」）と遠隔地でオペレーターがお客さまからの問い合わせに対応する「ビデオテラーセンター」（以下、「VTC」）から構成されるシステムです。「VTM」は、テレビ電話の機能を備えた本邦初のATMになります。みずほ銀行のお客さまは、必要に応じて「VTC」のオペレーターのサポートを受けながら「VTM」を操作することで、口座開設の手続きが可能となります。また、平日の20時までサービス提供することで、店舗の営業時間外でもご利用いただくことができます。本実証実験において「VTM」を設置するのは、みずほ銀行の横浜駅前支店、町田支店、大宮駅前出張所の3拠点のATMコーナーになります。なお、みずほ銀行では、「VTM」を「テレビカウンター」の名称で使用します。

【実証実験の概要】

- ① 期間：2015年11月16日～2016年3月31日
- ② 設置店舗：みずほ銀行 横浜駅前支店（2015年11月16日からサービス開始）
町田支店（2015年11月24日からサービス開始予定）
大宮駅前出張所（2015年11月30日からサービス開始予定）
- ③ 提供サービス：普通預金口座開設
※2016年1月を目途に、以下のサービスを順次提供予定です。
 - ・ 諸届（住所変更等の各種変更、カード・通帳の喪失・再発行）
 - ・ みずほマイレージクラブ申込
 - ・ みずほダイレクト申込
- ④ サービス時間：平日13時～20時

昨今、海外の金融機関の ICT 戦略は「効率化」から「付加価値向上」へと変化しており、海外の金融機関では、店舗窓口に代わるチャンネルとして、テレプレゼンス（注 1）を活用したビデオシステムの導入が進んでいます。国内の金融機関においても、お客さまニーズの多様化にともない、チャンネルのさらなる進化が要請されていることをふまえ、今回 OKI とみずほ銀行は、安心・安全かつ利便性の高いチャンネルを創出すべく、「VTS」の実証実験を開始しました。

OKI は、金融機関の店舗窓口や ATM、コンタクトセンター等の多様なチャンネルに対応したソリューションを持つ強みを生かし、顧客経験価値・満足度を最大化する「統合 CRM ソリューション」（注 2）を提唱しています。今回、OKI が開発した「VTS」は、この「統合 CRM ソリューション」の 1 つであり、金融機関の新たなチャンネルを創出するシステムです。「VTS」導入により、金融機関をご利用されるお客さまにとっては、店舗窓口の営業時間外でのサービス提供や利用場所の拡大により、利便性の向上が図られます。また、金融機関にとっても、「VTC」に配置するオペレーターを一箇所に集中することで、高品質で均一なサービス提供と事務の効率化が実現されます。

OKI は今回の実証実験の結果を活かして、早期に「VTS」を商品化することを目指します。また、金融機関および金融機関のお客さまへ新しい価値を提供する「統合 CRM ソリューション」のラインアップを拡充していきます。

みずほ銀行は、本実証実験の結果を踏まえ、2016 年度以降の「VTS」の本格的な活用を検討します。また、今後も国内外の企業との連携に積極的に取り組み、利便性の高いサービスを提供することで、多様なお客さまのニーズに応えていきます。

※1：テレプレゼンス

映像と音声を使い、遠隔地（Tele）にいるオペレーターがあたかも対面（Presence）で対応しているように感じる環境を提供する仕組み

※2：統合 CRM ソリューション

顧客の多様なチャンネルに対応した業務プロセスの統合、およびストアフロントとバックオフィス業務を統合する OKI のソリューションコンセプト

以上

【「VTS」イメージ】

