

「タッチ伝票[®]」三島信用金庫導入事例

「タッチ伝票」の導入を通して親切で丁寧な窓口接客を推進させ、地域の一番店に。お客様との関係性のさらなる強化とともに、攻めの店舗戦略を展開。

三島信用金庫様は、お客様が繰り返し来店したくなる店舗運営の実現を目標に掲げ、親身な接客とお待たせしない窓口対応を目指し、「タッチ伝票」を導入した。「すまいるカウンター」と名付けられた新しいローカウンターの窓口タッチ伝票を設置し、お客様との対話を大切にする“フェイスtoフェイス”な接客を実践している。

導入の背景

2011年に100周年を迎えた三島信用金庫様は、次の100年に向き合うビジョンとして2009年に「さんしんブランド宣言100」を打ち立てた。その具体策が、営業店事務の半減と、空いた時間による営業力強化とサービス向上というものだった。当時はペーパーレスが注目されていたこともあり、営業店事務で圧倒的な量を占める伝票のペーパーレス化を検討。製品選定の過程でNTTデータの「タッチ伝票」の存在を知った。

当時から類似するシステムは複数あったが、オンラインと直結できないものも多かった。しかし、「タッチ伝票」は営業店端末をオンラインで接続できるため、一度の処理で事務を完了できる。しかも、現金まわりのオンライン連携との親和性も高く、業務全体を効率化できるだけでなく、トータルコストの低減効果も期待できることから導入を決定した。

導入効果

■伝票を40%削減

導入により職員が扱う伝票を約40%削減。各店舗で毎月平均1200枚の伝票をペーパーレス化できた。お客様からは「伝票を書く手間が減り、楽になった」「目の前で自分の預金を処理してくれるから安心できる」「ATMと違って、職員さんと一緒なので安心して振込ができる」といった声をいただいている。

■事務支援機能を強化

手数料の自動表示など、事務支援機能を強化。税公金や定期積金の入金処理の手続きの効率化に貢献している。職員からも、操作方法も簡単で分かりやすく、直感的に扱えると好評である。

■接客力・会話力の向上

導入前と比較すると、職員とお客様との関係は大きく変わった。「タッチ伝票」ではお客様と一緒に画面を操作するため、結果的に接客時間が増え、職員の多くが、お客様との信頼関係を築きやすくなったという。単なる事務処理の時間を、相談やサービス提案の好機への転換ができていたのだろう。一方でお客様からは、職員と操作を一緒に行うことにより、以前より待ち時間が短くなった気がするという評価もいただいている。

プロフィール

三島信用金庫

本店：三島市芝本町12番3号
創立：明治44年 1月21日
職員数：802人（平成26年3月31日時点）
URL：<https://www.mishima-shinkin.co.jp/>



三島信用金庫 常勤理事 小林 隆様

今後の展望

これからは「タッチ伝票」を全店舗に展開させるとともに、職員がどの店舗に行っても同じように業務が行えるように営業店事務手順の標準化にも努めていく。また、他の金融機関との差別化を図るため、すべての窓口をローカウンターに変え、お客様との“フェイスtoフェイス”な接客を強化していく予定。さらに出金伝票のペーパーレス化も検討しており、さらなる効率化とお客様満足の向上に意欲的に取り組んでいる。



三島信用金庫 裾野支店のカウンター