

「タッチ伝票[®]」遠州信用金庫導入事例

ご高齢のお客様の伝票記入負担を減らし、お客様満足度を向上。
テラーの事務負担と現金管理リスクを削減し、のびのびと接客できる新しい窓口スタイルへ。

遠州信用金庫様では、お客様の伝票記入の負担削減を目的に、「タッチ伝票」をご導入。通常のハイカウンターの代わりに、オートキャッシャーをお客様側に向けた「タッチ伝票」専用カウンターを用意し、顧客とテラーが対話しながら目的のお取引を行う新しい窓口スタイルを実現している。

導入の背景

文字を書くことが苦手な高齢者対応策を検討していたところ、NTTデータから「タッチ伝票」の提案を受けた。入出金機能に加え、税公金収納や振込も可能とのことだったため、導入を検討することとした。なじみの顧客が慣れ親しんだ今までの受付方法から、自分で作業し、手入力をするという新しい仕組みに移行していただけるのかという懸念はあったが、まずは実施してみようという考えにより導入を決定した。

導入先としては、当金庫の中でも、来店客数が多く、客層も60歳以上が3割、40～50代が5割程度と高齢者の割合が多い店舗をあえて選定し、他店舗への展開が可能かどうか検証してみることにした。

プロフィール

遠州信用金庫

本店：浜松市中区中沢町81-18
創立：昭和25年3月13日
職員数：351人（平成26年3月末）
URL：http://www.enshu-shinkin.jp/



遠州信用金庫 常勤理事 鈴木 靖様

導入効果

■お客様の反応

導入後、顧客が自分で操作することへの拒否反応は一切なく、むしろ、この新たなツールへのお褒めを数多くいただいた。高齢者からは、伝票を書くことから解放されたことを評価していただくことが多かった。若い方からも「セルフになったんですね」と好意的に受け入れていただき、興味を持って操作を覚えていただけた。また、顧客との並行作業により、日常会話の機会が増え、テラーと顧客の親近感が深まった。



遠州信用金庫 三方原支店のタッチ伝票カウンター

■伝票削減効果について

実績値でテラー扱いの入金伝票を約9割削減を図ることができた上、検証・検印が不要となり役席にも好評であった。

■キャッシュ管理レスについて

従来の受付窓口では、受領金額と伝票に相違があった場合、金額確認後に過不足を顧客へ申告するので、顧客の思い込みに対して十分な説明をしなければならなかった。しかし、この仕組みでは、顧客の投入金そのまま画面表示されるため、説明の必要がなくなった。この結果、タッチ伝票はテラーにとってのストレスを大きく減少させ、現金授受のリスクを格段に低減できたと考えている。

今後の展望

今後も店の規模や利用顧客、およびその店舗の周辺地域の特性等を考慮しながらタッチ伝票の拡大を考えている。なお、今秋に新設する店舗では、2台をローカウンターに設置し、キャッシャー1台と連動させてローカウンターでの「タッチ伝票」の稼働を決定した。また、年度内には大型店舗への導入も行う予定である。