

電子サインで窓口業務の大幅な効率化を実現

シティバンク・コリア

ワコムのDTU-1141が可能にする安全で手間のかからない電子サインシステムで、行員の事務手続きの効率化と顧客の待ち時間の短縮を実現。その効果が銀行手続きのさらなるデジタル化を推進。



課題 1

ストレスのない
電子サインシステムで
顧客満足度を向上したい

課題 2

紙ベースの業務で発生した
重要情報の保管の手間、
リスクを軽減したい

課題 3

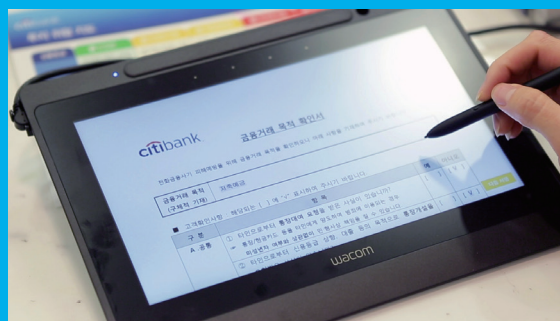
窓口でのすべての
手続きを
デジタル化したい

DTU-1141

導入効果

紙と同じ感覚で書ける電子サインシステムで、スムーズな手続きを実現
重要情報のデジタル化で、紙の保管による労力とリスクを軽減
顧客と行員双方の満足度向上が、銀行全体のデジタル化を加速

シティバンク・コリア



1 電子サインシステムをいち早く導入、しかし使い勝手に課題

シティバンク・コリアでは、顧客サービスの向上のため、以前より口座開設で電子サインを利用していました。ワコム製品導入以前は、営業店端末と接続したモニタと、顧客が記入するサイン入力用端末という二つのデバイスを使用するもので、顧客がサインをする際に、二つの画面を見なければならないことや、サイン入力用端末の手書きの再

現性の低さから、あまり使い勝手のいいものとは言えませんでした。そこで、より高い品質の顧客サービスを実現するために、紙に書いているのと同じ感覚で手続きができ、顧客にストレスを感じさせない電子サインが可能なワコムのDTU-1141の導入を決めました。

2 オンラインシステムとの連携で窓口での事務手続き時間が大幅に短縮

ワコムのDTU-1141が選ばれたのは、使い勝手の良さだけが理由ではありません。シティバンク・コリアでは、「スマートカスタマーサービス」と名付けられた取り組みのもと、様々な事務手続きをデジタル化しています。そのうちのひとつ「Citi Remote Apply Service」では、顧客がデビットカードの申し込みをする際、あらかじめ自宅などでオンラインシステムを利用して申し込みを行います。そして来店時に

DTU-1141上で重要事項を確認しながらチェックを入れ、最後に電子サインを行うことで手続きが完了します。オンラインを含む銀行全体のシステムにワコム製品を加えることで、事前に行える手続きと、来店時に必要な手続きの適材適所な使い分けが可能になり、行員の事務処理時間の短縮、顧客の待ち時間の短縮が実現、窓口業務の大幅な効率化に成功しました。

3 重要情報のデジタル化でセキュリティが向上、行員が窓口業務に集中できる環境に

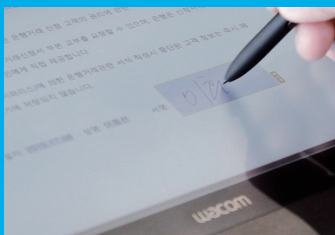
ワコム製品の導入は、セキュリティの向上にも大きく貢献しています。紙ベースでの事務処理では、紛失・誤用を防ぐために、申込書類などをスキャンした上でセキュリティが確保された倉庫に保管しており、時間、労力の面で非常に大きな負担となっていました。DTU-1141

導入により重要情報がデジタル化されたことで、セキュリティに関しての負担が大きい紙の管理がなくなり、リスクと負担が大幅に軽減されました。行員は負荷を軽減された分、窓口でのコミュニケーションに集中できるようになり、顧客との信頼関係構築に意欲的に取り組んでいます。

4 すべてのバンキングプロセスをデジタル化へ

現在は、口座開設とデビットカード申込で手続きのデジタル化を運用していますが、2017年にはすべての窓口における手続きをデジタル

化していく予定です。シティバンク・コリアデジタルバンキング部門の責任者は次のようにコメントしています。「書類管理や顧客の利便性向上など、デジタル化の導入には、非常に多くのメリットがあります。この動きは、近い将来、金融業界におけるビジネスのスタンダードになるでしょう。」



● この製品に関するお問合せ・資料請求はこちらから

TEL: 03-5337-6706 E-mail: vm-info@wacom.co.jp

受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日を除く)

株式会社ワコム 〒160-6131 東京都新宿区西新宿 8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー 31階
本事例の記載は、2016年6月現在のものです。©2016 Wacom Co., Ltd. All right reserved 201601



BUSINESS
SOLUTIONS