

お客様導入事例

伝票記入を電子化し 顧客満足度向上と 行内業務の効率化を促進

ワコム液晶ペンタブレット活用事例



WACOM® for Business

山梨中央銀行 田富支店

お客様情報

- 株式会社山梨中央銀行
<https://www.yamanashibank.co.jp/>

1941年に創立し、山梨県甲府市に本店を構える山梨中央銀行。長期ビジョンとして「Value Creation Bank」を掲げ、「地域社会に豊かさを」「お客さまに笑顔を」「職員に働きがいを」そして「株主の皆さまに満足を」実現し、あらゆるステークホルダーの期待に応える金融グループを目指しています。また、近年多くの金融機関が喫緊の課題とする「デジタル変革(DX)」にも積極的に取り組んでおり、顧客へのDX支援やイノベーションによる事業強化のほか、ITを活用した営業店事務ゼロの推進、データドリブン経営の実現に向けて、様々な施策を展開しています。



ワークフロー

- 預金の入出金や振込、税公金納付等の窓口業務について、セミセルフ操作型入出金機を開発、来店者の利便性向上、行員の窓口業務を軽量化

これまでの課題

- 来店者の伝票記入にかかる負担や待ち時間を減らし、顧客満足度を高めたい
- 伝票に関する事務処理やチェック、現金授受等の業務を軽量化し、生産性を向上させたい
- 不特定多数の来店者や行員がストレスなく利用できるとともに、90以上の支店への展開を計画しており、機能性とコストパフォーマンスに優れた液晶ペンタブレットを導入したい

取り組み

- 液晶ペンタブレット
「Wacom One 液晶ペンタブレット 13」を導入し、伝票記入を削減。
手書きと変わらないスムーズな書き心地に加え、専用ペンにのみ反応する仕組みにより画面に手をついても誤動作のない取引入力が可能となり、デジタル化による窓口業務の効率化を実現

導入効果

- ペーパーレス化の進展により、紙伝票に関する一連の業務負担を65%削減。
経営課題として掲げる「事務ゼロ」を促進し、営業店の生産性を大幅に向上した。
また、紙伝票を起票する負担や待ち時間が減り、来店者の満足度も高められた。



株式会社山梨中央銀行
総合事務部事務支援課主任調査役
(現・甲府北エリア 湯村支店・千塚支店 副支店長)

斉藤 和幸 氏

「液晶ペンタブレットの導入によりペーパーレス化と付随する業務の効率化が進展、当行が掲げる『事務ゼロ』へと大きく前進することができました」



株式会社山梨中央銀行
システム統括部 システム開発課
課長代理

深澤 健氏

「ワコムから提案されたソフトウェア開発キットを採用したことで顧客満足度向上や業務効率化のためのコア機能の開発に専念することができました」

金融機関でもDX化は喫緊の課題 営業店の“事務ゼロ化”をデジタル化で追求

1. 営業店業務の効率化と顧客満足度向上を実現する 次世代型ハイカウンター端末を開発

山梨県甲府市に本店を構える山梨中央銀行は、デジタルトランスフォーメーション（DX）による、さらなる企業変革を推進しています。その取り組みの一例が、営業店の業務効率化と顧客サービスの向上を実現する、セミセルフ型の窓口システム「Quick One」の開発です。Quick Oneの特長は、来店者の伝票記入レス、行員のオペレーションレス、現金ハンドリングレスの3つの「レス」を実現すること。具体的には、入出金や振り込み、税金の納付、両替など、“ハイカウンター”と呼ばれる窓口で行われる取引について、来店者自身が液晶ペンタブレットに取引情報や電子サインをペンで入力、行員はその内容や本人確認等を行います。現金の授受も液晶ペンタブレットと連携した沖電気工業製の現金入出金機により来店者自身が行うため、行員が現金に触ることのない現金ハンドリングレスを実現。これにより、来店者は従来必要だった紙伝票への記入がなくなるほか、待ち時間も短縮化されるようになります。一方、現金管理や事務処理といった一連の行員の窓口業務も軽量化されます。

2. 画面に手が触れても、誤動作なくきれいな文字を書けることが決め手に

このような営業店業務のDXを促進するQuick Oneの実現に不可欠だったツールが、ワコムの液晶ペンタブレット「Wacom One 液晶ペンタブレット 13」です。そもそも山梨中央銀行は、タブレット端末の利用により新規口座開設や諸届といった「ローカウンター」業務を効率化する「Smile One」をQuick Oneに先駆けて開発、運用していました。しかし、Smile Oneのタブレット端末が販売終了を迎えることになったため、最新機器へのリプレースを検討。複数のタブレット端末を比較する中で、出会ったのが13.3型の液晶ペンタブレットでした。Quick OneおよびSmile Oneの開発当時、総合事務部事務支援課に在籍してプロジェクトを主導した、斉藤和幸氏（現・甲府北エリア 湯村支店・千塚支店 副支店長）は、液晶ペンタブレットに触れた時の印象について次のように振り返ります。「実際の鉛筆と同様の書き心地はもちろん、専用ペンにのみ反応する仕組みにより、画面に手をついたままでも誤動作がなくきれいに文字を書くことができ、これであればユーザーもストレスなく利用できると判断しました」また、優れた機能性に加え、コストパフォーマンスに優れていたことも評価ポイントとなり、Smile Oneの次世代端末、およびQuick Oneの端末として液晶ペンタブレットの本採用を決定します。

WACOM® for Business

3. ワコムから提案されたソフトウェア開発キットを活用し、 ユーザーの利便性を高めるコア機能の開発に専念可能に

Quick Oneの開発にあたり、ワコムから既存アプリケーションに電子サイン機能を簡単に追加できるソフトウェア開発キットも提供されました。システム統括部 システム開発課 課長代理の深澤健氏は、「ソフトウェア開発キットはとても分かりやすく、簡単にQuick Oneに組み込むことができました。実際、ソフトウェア開発キットを採用したことで、開発工数を抑制するとともに、ユーザーの利便性を高めるためのコア機能の開発に専念できたと考えています」と評価します。

現時点で液晶ペンタブレットはQuick One用に200台、Smile One用に100台を導入。Quick Oneは2021年7月から田富支店他、一部の支店で試行開始されていますが、2023年中には全店舗への展開が計画されています。また、Smile Oneについても順次、既存タブレットから液晶ペンタブレットへのリプレースを行っていく予定です。

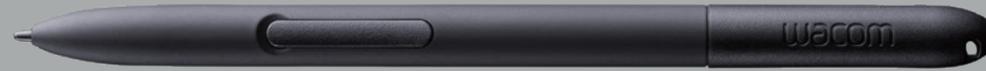
4. ペーパーレス化を促進、金融機関のDX化に貢献する液晶ペンタブレット

一部の支店にて運用が開始されているQuick Oneは来店者からも「本物のペンのように書きやすい」との評判が寄せられており、導入当初こそ操作に戸惑う人はいたものの、現在では当たり前のように使われているといいます。また、営業店業務の効率化にも寄与しており、田富支店の担当者は「紙伝票がなくなったことで、事務作業が大幅に軽減されています。また、手作業が減らせたことでオペレーションミスの心配もなくなっています」と語る。実際、斉藤氏は、「紙の伝票はこれまでの35%まで減らせています。つまり、転記やチェック、整理や保管など伝票に関する一連の業務も削減され、当行が掲げる『事務ゼロ』の実現による生産性倍増に向けた道筋が見え始めています」と語る。

液晶ペンタブレットを活用したQuick Oneの展開により、金融機関の喫緊の課題であるDX化を大きく前進させることができた山梨中央銀行。斉藤氏は「今後はペーパーレス化による電子化を契機として、経営や営業活動に寄与するビッグデータ活用も将来的な視野に入れていきます」と今後の展望について語ってくれました。



More human



More digital

本事例やワコムのソリューションに関しましては、以下まで問い合わせください：

03-5337-6704 /// forbusiness@wacom.co.jp

ワコムビジネスソリューションチームは、数十年にわたって業界をリードしてきたデジタルペンテクノロジーに基づき、対面でのやり取りが必要なワークフローのデジタル化をサポートいたします。正確なデジタルインクを保存および表示する当社のソフトウェアを使用すると、ワコムのハードウェアの機能を最大限に利用することができます。当社のパートナーネットワークを活用すれば、ワークフローに手書きの電子サインや注釈をシームレスに統合することが可能です。これにより、使い慣れたペンと紙の感覚を残したままに業務のデジタル化とペーパーレス化を実現することができます。さらに、WILL™3.0 (Wacom Ink Layer Language) 規格を使用すると、あらゆる用途にデジタルインクで対応するための新しいアプリケーションを強力にサポートすることができます。これにより、よりデジタルかつ人間に寄り添った体験を次世代のお客様に提供できるようになります。

WACOM® for Business



<https://www.wacom.com/ja-jp/for-business>

© 2022 株式会社ワコム

お問い合わせ：

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
forbusiness@wacom.co.jp · 03-5337-6704 (受付時間 9:00~18:00 土・日・祝日を除く)

詳しくはこちら

