

2013年4月22日  
株式会社日立製作所

## 日立の統合チャネルソリューション「FREIA21+」を活用し 京都銀行の新営業店システムが稼働開始

利用者へのサービス向上、事務処理のさらなる厳正化を実現

株式会社日立製作所(執行役社長:中西 宏明/以下、日立)は、このたび、株式会社京都銀行(頭取:高崎 秀夫/以下、京都銀行)の新営業店システム(以下、本システム)を構築し、京都銀行の帷子ノ辻(かたびらのつじ)支店で、本日、4月22日から稼働を開始<sup>(\*)1</sup>します。

本システムは、金融機関における営業店セールス活動を支援する日立の統合チャネルソリューション「FREIA21+」<sup>(\*)2</sup>(フレイア 21 プラス)を活用し、次世代カウンタシステムや CRM 連携などにより、営業店窓口の利用者、ならびに行員それぞれの処理負担を大幅に軽減しています。京都銀行は、本システムにより、利用者へのサービス向上を図るだけでなく、事務処理のさらなる厳正化を実現します。

\*1 本システムは 2013 年中に、京都銀行の全営業店に順次導入予定

\*2 FREIA21+ : Financial Retailing Delivery System of Information-Advance21+

近年、金融機関では営業店事務の効率化を図ることで、これまで以上に利用者と行員の接点を拡大し、利用者サービスを向上させることが課題のひとつとなっています。

今回、京都銀行は、本システムを採用することで、営業店窓口における利用者側の伝票記入や印鑑の押印が不要になるほか、行員側の操作をナビゲーション機能で系統的にサポートすることで、利用者・行員双方の事務手続き負担を軽減したスムーズな窓口手続きを可能とし、利用者へのサービス向上が図れます。さらに、スキャナを活用したイメージ認識により、納付先や金額、手数料などをシステムで自動判別して取り込めるほか、CRM 連携による利用者情報の自動表示機能などを備えているため、営業店窓口における事務処理に関して時間短縮とさらなる厳正化を両立することが可能です。

日立は、今後も、「FREIA21+」や他ソリューションを通じて、金融機関の事務処理削減をはじめ、ATM やインターネットバンキングなどの各種チャネルを活用したセールス活動支援、指静脈認証技術などによるセキュリティ強化など、金融機関向けのさまざまなソリューションを提供していきます。

## ■ 京都銀行の新営業店システムのイメージ



## ■ 京都銀行の新営業店システムの主な特長

### 1. 次世代カウンタシステムによる利用者へのサービス向上ならびに事務処理の厳正化を実現

次世代カウンタシステムは、ハイカウンタ(税公金納付、振込、入金、出金など)、ローカウンタ(預かり資産、定期新約・解約・書換など)の業務を取り揃えています。

#### (1) 伝票記入レス・印鑑レスおよびナビゲーション機能による負担削減

税公金納付などの手続きの際、利用者は「利用者用ディスプレイ」より、ATMと同様の操作で、取引内容の確認などを行うだけで手続きが可能となりました。取引に必要な情報は行員が聞き取ってその場で入力するため、従来の伝票・申込書への記入といった利用者の手続き負担を低減できます。さらに、指静脈認証装置を使った本人確認を可能とし、印鑑レスによる勘定系手続きも実現しました。

また、行員は「行員用ディスプレイ」上のナビゲーションに沿って手続きを進めるため、事務処理負担やミスリスクが低減され、利用者への接客業務に専念することができます。

#### (2) 納付書のイメージ認識による入力サポート

税公金納付書などをスキャナでイメージ認識することで、納付先、金額、手数料などをシステムで自動判断でき、受付処理時間の短縮、事務手続きのさらなる厳正化が可能となります。このイメージ認識で採用した「帳票定義レス認識技術」により、帳票定義のメンテナンスシビリティの向上が図れます。

#### (3) 勘定系業務との連携による事務効率化、さらなる厳正化

次世代カウンタシステムで受付処理した情報をもとに、伝票や申込書をシステムで自動作成します。また、受付処理した情報は勘定系業務画面へ自動的にデータ連携され、行員の入力負荷および入力ミスリスクを低減することが可能です。

(4) 本人確認書(運転免許証など)の真贋チェック、自動マスキング

従来、新約業務(口座開設)などで必要となる本人確認作業では、利用者が持参した運転免許証を目視確認後、コピーした紙面上で本籍地情報などの個人情報を塗りつぶし、紙で保存していました。次世代カウンタシステムでは、運転免許証の真贋チェックおよび個人情報の自動マスキング、イメージ保管が可能となりました。これにより本人確認業務の効率化とさらなる厳正化が図れます。

## 2.CRM との連携による利用者情報の表示

勘定系業務、ハイカウンタ、ローカウンタ業務を進める中で必要となる利用者情報を、自動的に表示することが可能です。

(1) お客様情報の自動表示と勘定系照会業務との連携

各業務において、これまでは事前に CRM で利用者情報を調べ、行員がメモ書きをした上で利用者取引を実施、または勘定系照会業務を行っていました。次世代カウンタシステムでは、業務を進める中で自動的に利用者情報が行員用ディスプレイに表示され、勘定系照会業務もワンオペレーションで行うことが可能となり、行員の業務効率化が図れます。

### ■ 日立の統合チャネルソリューション「FREIA21+」関連情報

<http://www.hitachi.co.jp/FREIA/>

### ■ 所有商標に関する表示

- ・「FREIA21+」は株式会社日立製作所の登録商標です。
- ・その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。

### ■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 金融システム営業統括本部[担当:小清水]

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせ先: <http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

以上

---

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

---