

導入事例 みずほ信託銀行株式会社 様

重要資産預かり時の 受取書をその場でプリント 手渡しすることで 信託業務の効率化を実現



タブレットの活用による業務改革を
グループで推進するみずほ信託銀行株式会社

近年、国内の金融機関では顧客利便性の向上や業務効率化を目的に、タブレットなどスマートデバイスの活用が進んでいます。しかしながら、単にタブレットを導入しただけでは期待どおりの効果を得ることは難しいのもまた事実。まさにそうした課題に直面していたのが、今回ご登場いただくみずほ信託銀行です。同行では、タブレットをもっと有効活用するためにはプリンターが不可欠であると、キヤノンの業務用モバイルプリンターを導入しました。導入の背景や決め手、導入効果などについて事務統括部の白坂氏、久保田氏にお伺いしました。

Client Profile

MIZUHO みずほ信託銀行



| |
|---|
| 金融機関 |
| 従業員数 3,424名 |
| https://www.mizuho-tb.co.jp |
| 所在地 : 東京都中央区 八重洲1丁目2番1号 |
| 設立 : 2003年3月12日 |
| 資本金 : 2,473億円 |

2020年3月31日現在

01 導入背景

タブレット導入で受取書の電子化を進めるも メールでの送付に抵抗のある顧客が多数存在

通常の銀行業務の他、遺言信託や資産承継コンサルティングに加え、法人向けに不動産、資産流動化、年金、証券代行等の分野において信託ソリューションを提供しているみずほ信託銀行。同行では、業務改革の一環として社員一人一台タブレットを導入し、従来は紙でやりとりしていた手続きを電子化するプロジェクトを進めていました。「物件をお預かりした際、紙の取次帳にその物件を記載し、お客さまに受取書をお渡りする取次業務というものがああります。一度にたくさんの物件をお預かりする場合もあるため、記入にかかる時間が営業担当にとって大きな負荷となっていました。加えて、業務によっては取次帳には書ききれない程多量の物件をお預かりする場合もあるため、取次帳と別に業務専用の付属明細を本部で作成していました。お客さまを訪問するまではどんな取引になるかわからないので、当時は付属明細一つとってもあらかじめ数種類持ち歩かなければならなかったんですね。そこでタブレットに切り替えることになったのですが…当初は、ペーパーレスが目的なので、画面上で記入した受取書はメールで送信するのが理想的だと考えていました。ところが、調査の結果、ご高齢の方も多い信託銀行のお客さまの中にはメールでの送付に抵抗感のある方が相応にいることがわかりました。そうなると、結局手書きの書類を書いてお渡りするしかありません。これではせっかく事務の効率化を図っても効果が半減してしまうということで、100%タブレットで取次業務を行えるようにプリンターの導入を検討し始めたのです」と、導入を担当した白坂氏は語ります。

02 選 定 理 由

コンパクトなサイズや印字の大きさをはじめ 数多くのメリットを総合的に評価

「導入にあたっては、まずインターネットで調べるところから始めました。実際調べてみると、サイズ、重さの他にもインク替えをする必要があるのか、カラーかモノクロかなど、結構いろいろと選択のポイントがあるんですね。そして悩んだ末、普段から当行とよくコミュニケーションをとっていたので、具体的な惹かれたポイントとしては、どんなところが挙げられるのでしょうか。白坂氏が続けます。「当行の場合、女性の担当者もかなり多く、毎日お客さまのところを訪問することを考えて、重さと大きさは非常に重要視しました。その点、キヤノン製品は薄型・軽量でカバンにも収納しやす



事務統括部 品質管理室
調査役 白坂 公一氏

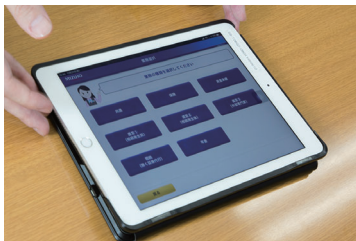
く、それでいて大きく印字できるA6サイズで高齢者にとっても見やすいところにメリットを感じました。その他、インク交換がいらす、サインや捺印がしやすい感熱カット紙を使用している点や、あとはしっかりとした紙質ですね。富裕層のお客さまも多いので、そのあたりも総合的に評価して決めました。」

03 導 入 効 果

手書きからタブレットへの移行で 誤記した際の書き直しの手間も不要に

「今までは紙を一枚ずつめくって手続き日などをチェックしていましたが、手続き指定日、手続き日をデータで入れることができるので、ネット上から手続き日を確認し、今日はこれをしなければならないとか、そういう管理ができるようになりましたね」と

久保田氏。また白坂氏は「具体的な数字についてはまだ検証しているところですが、プリンターの導入により100%タブレットでの取次業務に移行することができ、これまで手書き等に



掛かっていた時間を大幅に削減できたという声が現場から上がっています。中でも特に大きいのは、誤記への対応です。受取書は誰から何を預かったか、明確にする必要があるため、誤記した際は一から書き直しになるケースが結構ありました。特に遺言信託などはご契約前、ご契約時、ご契約後とお預かりする物件が多岐にわたり、1件の取引に対し、何回も取次をしなければならないので書類も大量に及びます。ご家族が多い場合はなおさらです。書き直しが不要になったことは、現場の負担軽減という点で計り知れないものがあります。もしプリンターが無かったら半分程度は手書きのままだったはずなので、電子化もかなり中途半端な状態になっていたと思います」と語ります。



事務統括部 企画チーム
久保田 美香氏

04 今 後 の 展 望

欲しいパーツをいいとこどりできるキヤノンに 今後も必要に応じて協力をお願いしたい

プリンターを導入することで、タブレットに移行したメリットを存分に活かすことができるようになったみずほ信託銀行。最後に今後やってみたいこと、キヤノンに期待することについて伺ってみました。「またいろいろとご相談することがあると思いますが、今後もサポート面でもご協力をお願いできれば嬉しいです」と語る久保田氏に続き、白坂氏は、「今回、キヤノンにはシステム全体のところではなく、一部分のところでご協力いただいた形ですが、おかげさまで思い描いていたおりの業務効率化を実現することができました。例えばOCRで物件を読み込んで記録するなど、今回のようにパーツパーツでこれがあるといいのになというところを一緒にお手伝いいただければと思います」と締められました。デジタル技術を用いた業務の見直しで生産性を高め、ビジネス領域の拡大を模索するみずほ信託銀行。引き続き、その取り組みに注目していきたいと思っています。



薄型軽量、スマートデバイス対応。場所を選ばない印刷で業務を効率化。

モバイルプリンター BP-F600

■ スマートデバイスへの対応

Windows®、Android、iOSに対応し、いずれもBluetooth®接続での無線印刷が可能です。金融機関における受取書・取次票やメンテナンス業における作業報告書・領収書などを外出先で印刷可能です。



■ A6カット紙対応・薄型軽量ボディの実現

A6サイズの感熱紙に対応。本体サイズは幅130mm・奥行き205mm・厚さ18.5mm、重さ約490g。カバンの中にスッキリと収納でき、持ち運びしやすい薄型・軽量ボディを実現しました。



■ モバイルシーンを考慮した使いやすさ

感熱紙利用のサーマル方式のため、インク交換は不要。外出先でのバッテリー交換により、長時間運用が可能です。本体カバーを閉じたまま用紙残量の確認が出来る、1枚単位での用紙補充もできます。

