

コンプライアンス強化	業務効率化	営業力強化	キヤノン複合機と連携
プロセス管理 プロセス単位に必要なチェックを管理 業務のヌケ・モレを防止	ナビゲーション ナビゲーションの指示に 従うだけで直感的な操作が可能	コンサルティング営業支援ツール 多様なシミュレーションを即座に実行し お客様の情報をカルテに集約	自動印刷 帳票に顧客情報を印字し まとめて印刷できるので、誤手交を防止
オフサイトモニタリング 商談履歴を様々な 観点から検索し、照会可能	約定連携支援 営業店から本部へのFAX不要 入力指示書による本部負荷の軽減	お客様カルテ/アフターフォロー 集約情報を基に、お客様の関心事に タイムリーに対応する事が可能	自動取込 受領帳票を電子化し 自動的に案件に関連付可能

預かり資産セールスナビ ×

金融機関が、投資信託・保険・公共債・外貨預金などのリスク性のある商品を、販売する際に遵守すべき法律、金融商品取引法(金商法)に対応したシステムです。本システムのナビゲーションに従う事で不適切な販売や事務ミス未然に防止する事が可能です。

imageRUNNER ADVANCE

キヤノンの複合機を入出力デバイスとして連携することで、関連帳票の「自動印刷」「自動取込」が可能になります。imageRUNNER ADVANCE第3世代は、シンプル機能&高画質のエントリーモデルなど、ニーズに合わせて選べる多彩なモデルをラインアップしています。



●Canon、Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2017年10月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。

Home Page
canon.jp/solution

キヤノン 導入事例一覧
canon.jp/solution-case

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

●お求めは信用のある当社で

2017年11月現在

導入事例 埼玉県信用金庫 様

「預かり資産セールスナビ」導入により 専門担当者と新たなお客さまの増加に貢献 スピード感のあるお客さま対応の実現へ



Client Profile

まっすぐ、あなたへ。

 埼玉県信用金庫

埼玉県信用金庫

金融業
 常勤従業員数：約1,756名

本部：埼玉県熊谷市久下4丁目141番地
 設立：昭和23年2月1日
 出資金：233億円
 会員数：176,350名
 店舗数：95店舗
 ローンセンター：9カ所

事業内容：信用金庫法に基づく金融業務

- 預金業務
 普通預金、当座預金、貯蓄預金、納税準備預金、通知預金、定期預金、定期積金、外貨預金、財形預金、など
- 融資業務
 事業者向融資、個人向融資(住宅ローン、マイカーローン、教育ローン、リフォームローン、カードローンなど)
- 為替業務内国為替業務(送金為替、代金取立)、外国為替業務(海外送金、その他外国為替)
- 商品有価証券売買業務
- 投資信託業務
- 社債受託業務
- 法律により信用金庫が営むことのできる業務
- 付随業務

*平成29年3月31日現在

創立70周年を迎える 地域と深くつながった金融機関

来年度で創立70周年を迎える埼玉県信用金庫は、埼玉県内に95カ店を構える金融機関。お客さまとなる個人や中小企業向けとの深いつながりを大切に、という地域密着型の姿勢は営業においても徹底されている。

「預かり資産の業務に関していえば、こちらが商品を売りたいときにお客さまのところへ出向くのではなく、お話ししていくなかで課題を顕在化できればと思っています。最初から、融資してほしいという方はいませんからね。」と話してくれたのは、営業推進部お客様サポートグループの部長である設楽富昭氏。お客さまとのコミュニケーションのなかで明らかになった課題は、業務提携している専門家と一緒に解決する流れができていく、という。「契約は課題を解決した先にある、と考えています。近年、手数料の開示や、お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)の考え方が打ち出されました。しかし、お客さまと近い距離で課題解決型の営業を行うという営業スタイルは、それ以前から実践しており、より一層この営業スタイルを深化させればよいのだと考えております。」お客さまに対して深く丁寧に接することは、創立から70年間、脈々と受け継がれてきたことだと設楽氏は語る。

新任マネーアドバイザーの増員に伴い求められた、だれもが扱えるシステム

埼玉県信用金庫は2007年から、女性の職員の中から預かり資産の専門担当者であるマネーアドバイザーの登用を行っている。現在、マネーアドバイザーは137名、経験者は360名を超えているのだとか。任期が2年間と決まっていることから、後任は次々に誕生。今後も担当手の増加を図り、預かり資産残高も増加させていくためには、だれでも簡単に使えるシステムを導入することで営業効率化、事務の省力化を図る必要がありました。」と設楽氏は当時を振り返る。

法令を逸脱する事故発生リスクを軽減するために

適合性の原則等基準の厳格化へ対応するには、アナログでは限界があり、システムによって職員を制御できないかと模索をしていたときに『預かり資産セールスナビ』についてのお話を伺いました。」と設楽氏。「預かり資産セールスナビ」では、営業から契約までのコンプライアンス・チェックのシステム制御が可能になる。チェック業務は多くの経験がないと行えないため、システムの導入によって、本支職員の負荷の軽減も見込めるとも教えてくれた。



営業推進部
お客様サポートグループ部次長
設楽 富昭 氏

さまざまな情報収集を実施 業務に沿ったカスタマイズが決め手に



キャンノンマーケティングジャパン
営業 永井 清人 (左) 齋藤 篤 (右)

- 「当金庫の営業店職員の立場に立ったシステム提案」
- 「営業店職員が本当に活用しやすいシステムなのか、を大事に」
- 「業務に沿ったカスタマイズに対応」

システムの導入にあたって、さまざまな情報収集を行った。「いろいろな業界団体の会議に出る機会があるのですが、その際にシステムについて尋ねたり、他の信用金庫の仲間から話を聞いたりしたこともありました。」他社のシステムも検討したが、CIF連携が細かくできず面談記録が残るだけといったものや、投資信託しか対応できないといった制限があったという。

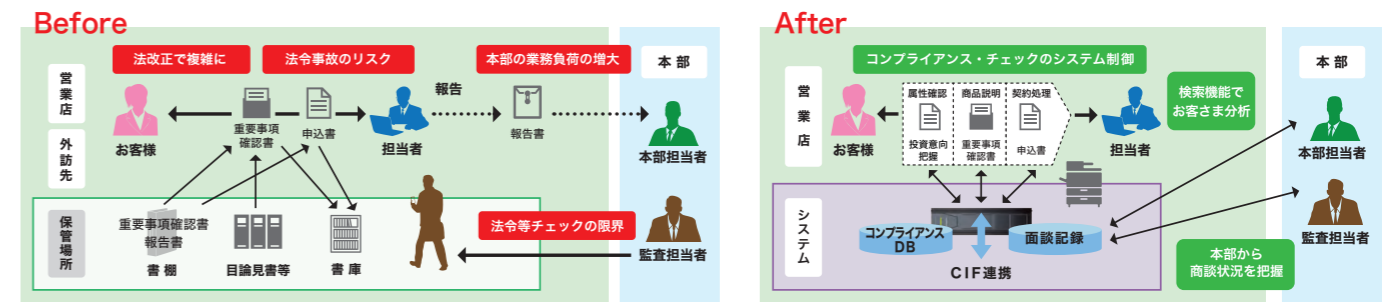
「キャンノンには、CIF連携を業務に沿ったかたちにカスタマイズしてもらおうなどの希望を聞いてもらうことができました。そこが、選定の決め手になりましたね。」という設楽氏は、マネーアドバイザーが本当に活用しやすいシステムなのか、という観点をキャンノンには大事にしてもらったことも話してくれた。「当金庫職員の立場に立ったシステム提案並びにカスタマイズをいただき、だれもが使いやすいシステムになったと思います。」マネーアドバイザーには、一定の預り資産残高をお持ちの方や、一時的に損が出てしまっている方ととるに3カ月に1度、必ずフォローすることが求められているのだという。「定期的に、現状の資産の状況や市場の動向がお客さまに伝わることで、投資相談も含めたいいろいろなことを相談しやすい、というお声をいただいています。そのときの面談記録を『預かり資産セールスナビ』に残すことができるので、後の分析にも役立っていますね。」

新たなお客さまの開拓に向けたマネーアドバイザーの人員増加に成功

埼玉県信用金庫の新入職員教育規程には、マネーアドバイザーもしくは融資営業を経験することで、支店長への道も開かれた職種・総合職に就くことができる、とある。そのため職員には、若いころから営業マインドを根付かせたい、という思いがある。「マネーアドバイザーの固定化は、お客さまの固定化や、投資信託でいうところの“乗り換え”の温床になりかねません。マネーアドバイザーの任期が2年間と決まっているのも、次の担当手は新規のお客さまの開拓につながると考えているからです。だれもが使える『預かり資産セールスナビ』のおかげで、マネーアドバイザーの人員の増加を可能にし、入庫直後や預かり資産販売経験が少ない職員でも預かり資産の販売ができる体制になったと思っています。」こうした取り組みが功を奏して、埼玉県信用金庫の投資信託の残高は1000億円を超えるまで増えたという設楽氏は、今後も営業職経験者の裾野を広げていきたいと語る。

営業戦略を練るために、検索機能を用いて顧客を分析

「預かり資産セールスナビ」によって、営業後の分析も可能になったという。「検索機能を活用することで、お客さま個々や全体のポートフォリオバランスはどうか、高齢者が持っている商品にはどのような特性があるのか、などは営業戦略を練ることが容易にできます。」と設楽氏。また、お客さまからのクレームを受けた際に、対応した職員はだれだったか、どういった面談を行ったのかなども、「預かり資産セールスナビ」を検索すれば瞬時に克明な面談記録がわかる。「迅速な対応に貢献してくれていますね。システムが導入されるまでは、倉庫に資料を取りに走ったり、確認するにも時間がかかったりしていました。」と話してくれた。



お客さまへの幅広い提案に向けて

金融業界の変化は早いと感じる設楽氏は、預かり資産のさらなる獲得のためにはスピード感のあるお客さまへの対応が必要だと考える。「『預かり資産セールスナビ』導入によって、スピーディーな業務は実現しつつあります。今後はタブレット化を進めて、お客さまの手続きの負荷も減らしていきたいですね。」

さらに、お客さま自身が商品を選んだプロセスの記録が残せるロボットアドバイザーの機能の追加や、約定のペーパーレス化、電子サイン化なども展開していきたいという設楽氏。「そこまでいかなければ、お客さま・職員の負荷の完全な軽減にはつながらず、さらにはお客さまへの幅広い提案は担保されないと思っています。」と未来に向けた熱い胸の内を語ってくれた。

