

## いつでもどこでも、非接触・非対面の銀行窓口体験を



小原 琢哉  
こはら たくや  
【日本NCR社長】

ある銀行の営業所。その一角に半個室型のキヤビンが設置されている。来店したお客様がキヤビンの中に入り、2つの23インチの大型スクリーンを前に希望の取引を選択すると、センターにいる専門の担当者としてテレビ電話がつながる。目の前にいない担当者として対話をし、手続きも全て遠隔で指示してもらえらる……。将来、銀行の窓口がこのように変わるかもしれません。

当社の主要顧客である金融機関は、業務拡大とコスト削減、この相反する経営課題に頭を悩ませ、顧客接点の要である営業店改革も待ったなしです。合わせて、新型コロナウイルスの感染拡大を

受け、非接触、非対面で、お客様満足度の維持とその改革を実現しなければなりません。

この緊急課題の解決策はないのか。我々が考えたのが「NCR Interactive Teller Essentials」というニューノーマルの時代を先取りした遠隔対応ソリューションです。このソリューションは銀行窓口で代わるものになります。カメラと各種デバイスを紹介し、オンデマンドで遠隔地にいる窓口担当者とお客様をリアルタイムにつなぎます。

これにより現金処理を伴わない通常のテラー（金融窓口）取引の大半や相談業務を遠隔地のテラーが処理することができま。例えば、口座開設、本人認証、振込、住所変更等の諸届、ローン相談、資産運用相談、相続相談などです。このソリューションを導入すれば、営業店に人員を配置することができ、これらの業務を行うことができます。

また、新型コロナウイルスをはじめとする感染症対策の観点から要求される「非接触」「非対面」とい

ったニーズも満たすことができるとなります。窓口業務をリモートで提供することにより、お客様は支店の営業時間に制約されることはありません。

つまり、必要に応じて、柔軟にスタッフを最適配置することで、お客様への適切なサポートと営業時間の大幅増が可能になるのです。さらに、現行の店頭タブレット端末をテレビ窓口の顧客申し込み端末として利用することもできるため、資産の有効活用にもつながります。

この結果、金融機関は窓口行員を配置転換することによる収益の拡大や人員コストの効率化が見込めます。また、柔軟な人員構成が可能になることから、既存店舗の廃店を回避したり、取り扱い業務範囲を維持することもできるでしょう。

既に米NCRでは米国の450行以上にこのソリューションの導入実績があります。中でもドイツの銀行では、99ボックスを納入。7人のテラーによる業務が1人で対応可能になりました。

た。重要なことは効率化が図れたと同時に、顧客満足度も維持することができた点です。

もちろん銀行業務に特化したソリューションになりますので、全取引が映像・音声・ドキュメントで記録されるため、サービス向上、トラブル防止や迅速な解決への対応も可能になるほか、導入後も、音声AI認識・自動翻訳の導入など、お客様のニーズと稼働状況に応じた機能拡張に対応することもできます。

ニューノーマルの時代でも、おもてなしの重要性は変わらなと思います。対面によるフルサービスと、デジタルによるセルフサービスの中間にある、アシストサービス、このサービスは画面の先の人。が、カウンターで接客しているのと全く同じ顧客接点を提供します。

いつでもどこでも、非接触、非対面のパーソナルバンキング体験ができることこそ、コロナ禍の先を見据えた新たな銀行窓口の姿になるのではないかと思っています。