

# NCR Interactive Teller Essentials



## “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

非接触、非対面のパーソナルバンキング体験をいつでも、どこでも。

### 安心かつ円滑な銀行窓口体験をリモートで実現

NCR Interactive Teller Essentials は、銀行窓口にかわる真のソリューションです。カメラと各種デバイスを介し、オンデマンドで窓口担当者とお客様がリアルタイムに接続することで、現金処理を伴わない通常のテラー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す。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。

NCR Interactive Teller Essentials は、新型コロナウイルスなど感染症対策の観点から非接触、非対面を希望されるお客様のニーズと、お客様毎に異なる金融ニーズを同時に満たす新しいテレビ窓口ソリューションです。

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ません。必要に応じて、柔軟に効率よく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です。

### 営業店の効率化とコスト削減

金融サービステクノロジーを専門とするリサーチ&アドバイザリー・ファームであるセレントの2020年のレポート※1では、現在でも平均して40%以上のお客様が、銀行手続の際には営業店窓口の利用を希望すると報告されています。また、コンサルティング世界大手マッキンゼーの2019年のレポートによると、売上の最大75%に人間による対話関わっていることが確認されています。

NCRは、お客様が求めるパーソナルなインターフェースを残しつつ、効率化とコスト削減という営業店改革のニーズにも対応した、最適な営業店経営実現のサポートを目指します。

これまでにグローバルで500以上の金融機関が、NCRと共にお客様にサービスを提供する「方法」「時間」「場所」の革新に取り組んでいます。人による対話を維持しつつテラー業務を従来型の固定窓口モデルから解放することで、お客様にオンデマンドで多様な利便性を提供することが可能になります。

### 期待される導入効果・用途

1. 窓口行員の配置転換による人員コストの効率化
2. 人員コストを最適化しながらも、廃店回避、取扱業務範囲を維持し、お客様満足度の維持向上が可能
3. 取引を記録することにより、サービス向上、トラブル防止や迅速な解決への対応が可能
4. 従来のテレビ窓口システムとは一線を画すストレスのない顧客体験
5. ソーシャルディスタンスの確保に最適
6. 移動店舗車両への搭載による営業範囲の拡大
7. 移動・設置が容易なため、災害発生時には被災地で迅速な営業再開が可能
8. 外国人来店時の対応
9. 営業時間の延長による顧客利便性の向上

※1 Celent 2020, "Japan Banking Insights - ITM Usage Report on Retail Payment Trends and Opportunities"

### Why NCR?

NCRコーポレーション(NYSE: NCR)は、金融、リテール、ホスピタリティ、テレコム&テクノロジー業界におけるソフトウェアおよびサービス主体のエンタープライズ・プロバイダーです。NCRは米国ジョージア州アトランタに本社を置き、約34,000人の社員とともにビジネスを展開しています。

## ソリューションの特長

### センターにいる金融機関担当者テレビ電話を介することにより各種取引・相談が可能

お客様がTVスクリーン上の希望の取引を選択すると、選択された取引に応じてセンターにいる専門の担当者に自動的に繋がります。お客様は従来の窓口と同じように、自分の希望する取引や相談内容をスクリーン越しに担当者に伝えて取引や相談を行うことが出来ます。金融機関は各営業店に専門の担当者を置く必要が無く、柔軟な人員配置が可能となります。

### 金融機関の店頭タブレット端末をテレビ窓口で利用できるため、資産の有効活用が可能

今お使いの店頭タブレットをそのままお使いいただけます。センターの担当者がモニターカメラを通じてサポートすることにより、お客様が円滑にタブレット入力を行うことが出来ます。金融機関側はペーパーレス化を実現します。

### 無線化（モバイル化）による柔軟なレイアウト変更、一時的に必要な場所への設置が容易

キャビン内に設置してある機器とセンターとの通信は無線でも可能になっていますので、特別な通信回線工事を行うことなく本ソリューションを導入することが出来ます。そのため、お客様や金融機関のニーズに合わせて必要な場所に必要の期間設置することが可能です。POCも手軽に始めることが出来ます。

### 全取引を映像・音声・ドキュメントで記録、いつでも検索・閲覧が可能

全ての取引について、取引の最初から最後まで、お客様とセンター担当者との会話の映像と音声、スキャナで読み込まれた書類等を一括で保存します。取引終了後、必要に応じて過去の取引を検索し再現することが可能ですので、取引内容の確認のみならず、接客マナー向上のための研修教材としても利用可能です。

### 独立した半個室型キャビンを採用。プライバシーに配慮しつつ落ち着いた空間を提供

お客様が利用しやすいように完全に密閉された空間とせず、半個室型のキャビン形式を採用しました。これによりプライバシーに配慮しつつ落ち着いた空間の中でストレスを感じることなくお取引を行うことが出来るようになりました。

### マルチ言語に対応

TVスクリーン上のメニューなどは日本語だけでなく英語等の外国語で表示することも可能です。また将来的に音声AI認識・自動翻訳機能を追加して音声もマルチ言語化します。

## キャビンの概要

- ・開放的なブースにすることで居心地の良い空間を作りつつ、プライバシーにも配慮した設計
- ・23インチの大型スクリーンを2つ採用し、臨場感のある窓口環境を再現
- ・高精度スキャナ、カラープリンタを装備。スムーズなドキュメント情報のやり取りを実現
- ・顧客側設置のカメラにより店頭タブレットの入力や申込書の記入を丁寧にサポート
- ・テラー側設置のカメラにより手書きメモなど非電子媒体のドキュメント情報も共有可能
- ・お客様の希望する取引に応じて専門の担当者を自動的に呼び出すことが可能



NCRは、新技術やコンポーネントが利用可能になるように製品の改良を常時続けています。従いまして、事前の予告なしに仕様の変更をすることがあります。このパンフレットで取り上げた全ての特徴、機能、オペレーションについて、全世界でNCRが提供するという意味ではありません。最新情報については、NCRの販売員またはNCR営業所までお問い合わせください。本書に記載された全てのブランドと製品名は、それぞれの所有者の商標、登録商標またはサービスマークです。