

2012年6月29日

各 位

株式会社電通国際情報サービス

## ISiD、常陽銀行のコールセンターシステムを刷新 ～オペレータ業務の効率化を実現、生産性向上を支援～

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:釜井 節生、以下 ISiD)は、株式会社常陽銀行(本社:茨城県水戸市、取締役頭取:寺門 一義、以下常陽銀行)のコールセンターである「常陽ハローセンター」のシステムを刷新し、2012年5月より稼働開始したことを発表します。本システムには、ISiD が提供する地域金融機関向け統合ソリューション「BANK・R(バンクアール)」の「コンタクトセンター」システムが採用されました。

「BANK・R コンタクトセンター」は、大手都市銀行をはじめ、地域金融機関やネット銀行など約 30 行での導入実績を誇るマルチチャネル対応型統合 CRM システムです。電話・FAX・メール・Web・モバイルなどのチャネルに対応し、統一されたプラットフォームで情報を一元管理することにより、インバウンド(問い合わせや注文の受付)、アウトバウンド(顧客の新規開拓に向けたキャンペーン活動など)およびテレフォンバンキングなどの銀行コールセンター業務を統合的にサポートします。さらに優れた操作性やユーザビリティに配慮した画面設計により、オペレータ業務の効率化と生産性の向上を実現します。

このたび刷新した「常陽ハローセンター」のシステムは、インバウンドとアウトバウンドの機能を導入し、特にアウトバウンド業務において、顧客属性に応じたオペレータの配置や、キャンペーンごとのきめ細かいヒアリング項目の設定などが可能となりました。また顧客のプロフィール情報や過去の対応履歴などを一覧できる照会機能により、オペレータに必要な情報を素早く表示し、処理時間や業務負荷を低減するとともに、より質の高い顧客対応を可能としています。常陽銀行ではシステム刷新を機にコールセンターの増強を行い、コア業務であるアウトバウンドでより効果的な預り資産やローンの推進活動を展開するとともに、新たなコールメニューを開発して契約率を高める活動にも積極的に取り組んでいます。

常陽銀行営業推進部次長の円谷光則氏は、「“地域と共に成長するベストパートナーバンク”を目指す当行にとって、地域のお客様との接点を増加させることが重要です。コールを中核に Web・郵便・FAX など通信媒体の集積するハローセンターがハブ機能を発揮して、営業店とのチャネルミックスを高めるとともに、来店できないお客様のご要望に直接お応えしていきたい。今回のシステム刷新により、コールセンター業務の生産性が向上し、これまで以上に付加価値の高い顧客サービスを提供できるようになると期待しています。」と述べています。

ISiD では今後、電通グループの持つコミュニケーション領域でのノウハウを生かし、常陽銀行におけるコールセンターのさらなる戦略的活用を支援していく計画です。電通グループの IT 企業として、地域金融機関の経営力強化と顧客満足度向上をシステムとコミュニケーションの両面から支援することにより、地域経済の発展に貢献してまいります。

顧客情報

顧客名: 浅村 保  
 顧客名カナ: アサムラ ヒロムツ  
 取引店: 104 研究学園都市支店  
 口座: 00000003  
 ポイントクラブ: 030  
 属性: 個人  
 生年月日(設): 1942(昭和17)年04月30日(69歳)  
 性別: 男  
 取引開始日: 1998/07/03  
 住所: 〒200-0001  
 自宅TEL: 0250224900 携帯TEL: 090250224900  
 勤務先名(代): IT\*マニオン4  
 勤務先TEL: 04250224900 連絡先TEL: 090250224900  
 コール回数: 0 累積コール数: 3  
 データ誕生日

取引情報

項目名	残高	残高(円等)
普通預金残高	10,000	10,000
定期預金残高	10,000	10,000
円預金合計残高	30,000	30,000
外貨預金残高	11,000	11,000
公債残高	50,000	50,000
投資信託残高	30,000	30,000
保険残高	10,000	10,000
預貯金合計残高	121,000	121,000
住宅ローン残高	0	0
リフォームローン残高	0	0
アパートローン残高	0	0
マイカーローン残高	0	0

商品名

商品名	有無	有無(円等)
総額	X	X
年金		
半信発行DC		
かつ本件発行DC_1付型		
かつ本件発行DC_GOLD		
本件発行JCB	X	X

「BANK・R コンタクトセンター」の基本画面

【バリューチェーン・ファイナンス研究会に関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 金融ソリューション事業部 金融事業戦略部  
 TEL: 03-6713-7007 E-Mail: g-finmarketing@group.isid.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 経営企画室 広報担当 李、清水  
 TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@isid.co.jp

●BANK・R(バンクアール)について(<http://www.isid.co.jp/solution/finance/bankr.html>)

地域金融機関の経営課題にフォーカスし、融資・審査や営業チャネル構築、リスク分析など、高い専門性が求められる領域の業務に特化したパッケージです。業務ごとに機能を分けたモジュールによって構成され、業務優先度の高いシステムから段階的にシステムを構築することができます。

<常陽銀行 会社概要>

社名 : 株式会社常陽銀行  
代表者 : 取締役頭取 寺門 一義  
本社 : 茨城県水戸市南町 2-5-5  
U R L : <http://www.joyobank.co.jp>  
設立 : 1935 年  
資本金 : 851 億円  
従業員 : 3,745 人(2012 年 3 月 31 日現在)

<電通国際情報サービス(ISID) 会社概要>

社名 : 株式会社電通国際情報サービス(略称:ISID)  
代表者 : 代表取締役社長 釜井 節生  
本社 : 東京都港区港南 2-17-1  
U R L : <http://www.isid.co.jp>  
設立 : 1975 年  
資本金 : 81 億 8,050 万円  
連結従業員 : 2,228 人(2012 年 3 月 31 日現在)  
連結売上額 : 638 億 6,900 万円(2012 年 3 月期)  
事業内容 : 1975 年の設立当初から顧客企業のビジネスパートナーとして、コンサルティングからシステムの企画・設計・開発・運用・メンテナンスまで一貫したトータルソリューションを提供してきました。IT Solution Innovator をビジョンとし、金融機関向けソリューション、製品開発ソリューションをはじめ、グループ経営/連結会計、HRM(人事・給与・就業)、ERP、マーケティング、クラウドサービスなど、幅広い分野で積極的な事業展開を図っております。

\* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。