

2023年4月18日

しずおか焼津信用金庫

ベルフェイス株式会社

日立チャンネルソリューションズ株式会社

しずおか焼津信用金庫の無人店舗で本人確認ソリューションを活用したリモート相談の試行を開始 ～リモートの非対面チャネルでも、お客さまのセルフ対応で有人店舗同様の顧客体験を提供～

しずおか焼津信用金庫(理事長:田形 和幸)は、このたび、ベルフェイス株式会社(以下、ベルフェイス)が開発・提供する電話面談システム「bellFace」と、日立チャンネルソリューションズ株式会社(以下、日立チャンネルソリューションズ)が提供する本人確認ソリューションを利用する、金融相談リモート窓口「たねココ FIRST」の試行を開始します。

1. 試行開始日／場所

4月18日(火)／藤枝 ATM コーナー



(所在地)藤枝市田沼3丁目20-20



2. 取り組みの背景と目的

しずおか焼津信用金庫では、地域活性化を念頭に、統廃合に伴う旧店舗の有効活用に取り組んでおり、「ATM コーナー」としての再運用もその一環です。その中で、さらに一步踏み込み、お客さまの各種相談に関しても、リモートシステムを活用し、非対面にて対応可能な窓口の設置を検討していました。

このたび、藤枝 ATM コーナーにて、ベルフェイスが提供する電話面談システム「bellFace」と、日立チャンネルソリューションズが提供する本人確認ソリューションを用いた非対面型の相談窓口を設置し、試行を行います。非対面型の新しい形態の窓口を設置することで、お客さまとの接点を減らすことなく、有人店舗と同様の顧客体験を提供できます。各種相談においてもお客さまの利便性を維持向上し、効率的な店舗運営を実現します。

3. リモート相談の概要

(1) 利用対象者

しずおか焼津信用金庫の口座を保有するお客さま

(2) 対象業務(本発表時点での予定、今後一部変更の可能性あり)

- ・個人向け融資申し込みの受付(事業性融資を除く)
- ・各種相談/届出の受付

4. リモート相談の運用フロー

- ①お客さまがブースへご来店後、入口の専用電話にて、担当部署(お客様サポート部)へお電話いただき、ご入室いただきます。
- ②ブースへご着席後、担当部署(お客様サポート部)からお電話を致しますので、案内に沿い、ブース内に設置された PC にて受付番号を発行後、リモート相談を開始します。
- ③ご相談内容に合わせて、担当者が各種融資受付の Web ページを共有します。
入力が必要な項目のご案内を、リモートコントロール機能を活用し、お客さまにご入力していただきます。
必要に応じて、店内に設置された専用端末を利用し、本人確認を行っていただきます。
- ④ご相談完了後、お客さまがご退店されます。

※上記③の相談、受付において、

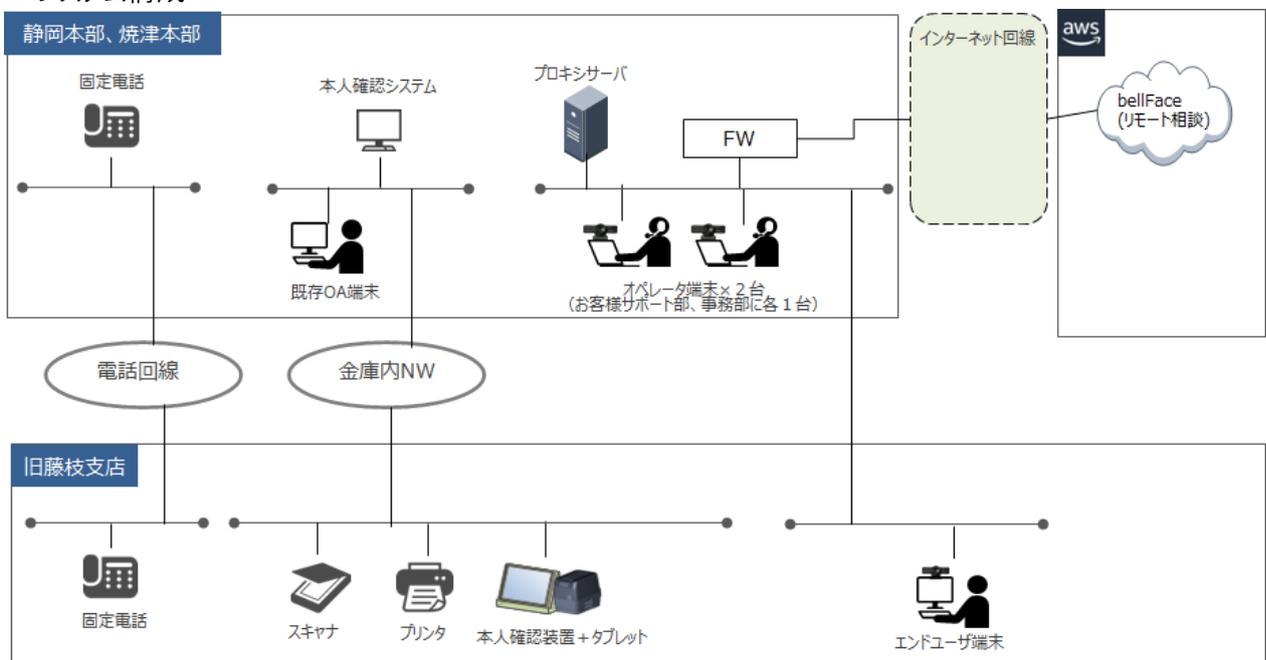
Web ページの共有と入力案内には、ベルフェイスが提供する「bellFace」を、
本人確認には、日立チャネルソリューションズの提供する「本人確認ソリューション」を利用しています。

5. 今後の予定

今後、藤枝 ATM コーナーでの利用状況を含め試行内容を検証しながら、取扱業務の拡張、および他店舗を含めた本機器の増設について、順次検討していきます。

■本人確認を活用した、リモート相談ソリューションの概要

<システム構成>



■しずおか焼津信用金庫のホームページ

<https://www.shizuokayaizu-shinkin.co.jp/>

■「bellFace」のサービスサイト（ベルフェイス株式会社）

<https://bell-face.com/>

■日立チャネルソリューションズ株式会社の「店舗業務改革」に関するサイト

<https://service.hitachi-ch.co.jp/finance/solution/bx>

■本件に関するお問い合わせ先

しずおか焼津信用金庫 経営戦略室 [担当：市川・瀧]

〒420-0838 静岡県静岡市葵区相生町 1-1

TEL:054-247-1167

ベルフェイス株式会社 広報担当

〒105-0023 東京都港区芝浦 1-1-1 浜松町ビルディング 12F

TEL:03-4400-1826

E-mail: pr@bell-face.com

日立チャネルソリューションズ株式会社

<製品・サービスに関するお問い合わせ先>

国内事業部 企画本部 ビジネス企画第2部 [担当：島津、松村]

〒141-8576 東京都品川区大崎一丁目6番3号 大崎ニューシティ3号館

問い合わせサイト：<https://service.hitachi-ch.co.jp/inquiry/001>

<報道関係のお問い合わせ先>

経営企画室 経営企画部 [担当：二木、白石]

〒141-8576 東京都品川区大崎一丁目6番3号 大崎ニューシティ3号館

TEL:03-5719-6009

このニュースリリース記載の情報（製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等）は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
