

平成 16 年 3 月 12 日

各 位

株式会社三井住友銀行  
沖電気工業株式会社

三井住友銀行と沖電気工業によるインターネットを利用した  
営業店の混雑照会・窓口予約機能の開発について

株式会社 三井住友銀行（頭取：西川 善文、以下三井住友銀行）および沖電気工業 株式会社（社長：篠塚 勝正、以下沖電気工業）は、このたびインターネットを利用した営業店の混雑状況照会・窓口予約機能を共同開発致しました。

沖電気工業が営業店の混雑状況照会および来店窓口予約機能をインターネット上で実現するシステムを構築し、ASP（アプリケーションサービスプロバイダー）サービスとして三井住友銀行へ提供致します。

三井住友銀行では3月15日（月）より東京都の2店舗にて「店頭混雑ナビ」として混雑照会サービスの試行運用を開始致します。また、5月末には窓口予約サービスについても試行運用を追加し、両サービスの稼働状況を検証の上、順次取り扱い店舗を拡大して参ります。なお、携帯電話を活用した窓口予約機能を実現するのは業界初となります。

## 1. 背 景

従来、金融機関の営業店窓口では、番号札発券装置を導入し、来店されたお客さまを順序通りに手続きさせていただいておりました。

しかしながら、お客さまの来店時間が重なる場合には長時間の待ち時間が発生するなど、窓口における待ち時間対策が必要となっていたことから、沖電気工業と三井住友銀行は、お客さまの利便性向上を目的に、インターネット経由でいつでもどこでも来店前に窓口の混雑状況を確認し、お客さまが混雑を避けて都合の良い時間に来店いただける仕組みを共同開発致しました。

## 2. サービスの内容

今回開発したサービス「店頭混雑ナビ」は混雑照会サービスと窓口予約サービスから構成され、携帯電話<sup>注1</sup>やパソコンをお持ちであれば、インターネットを介していつでもどこでも誰でも利用することが可能なサービスです。

### (1)混雑照会サービス

混雑照会サービスでは、三井住友銀行のホームページからリアルタイムに営業店の混雑状況を照会したり<sup>注2</sup>、日時別・時間帯別に予測した営業店の混雑情報を確認いただくことができます。

## (2)窓口予約サービス

窓口予約サービスでは、お客さまが窓口に来店される日にちと時間帯を予約いただきます。本サービスのシステムが予約時間の直前に営業店の番号札発券装置と連動し、待ち時間を考慮したタイミングで受付番号を自動採番致します。そして、予約いただいたお客さまは、来店時に「店頭混雑ナビ」へアクセスいただく<sup>注3</sup>か、予約時に受付番号をお客さまの携帯電話へメールで通知する機能を選択いただくことで<sup>注4</sup>、事前にシステムが採番したお客さまの受付番号を確認いただけます。

本サービスの利用により、お客さまは店頭の混雑している日時を避けて利用いただくことが可能となり、お客さまの利便性が向上します。また、資金決済や送金等の都合でどうしてもその日、その時間帯に来店する必要があるお客さまにとっても、窓口予約サービスの利用により、待ち時間の短縮が可能となります。

## 3. スケジュール

三井住友銀行では、3月15日(月)から東京都の2店舗(新宿支店、渋谷駅前支店)において、混雑照会サービスの試行運用を開始し、一部の窓口の混雑情報をインターネット上へ掲示致します。また、窓口予約サービスは5月末に試行運用を開始し、両サービスの稼働状況を検証の上、順次取り扱い店舗を拡大して参ります。

沖電気工業では、混雑状況照会・窓口予約機能を実現するシステムを開発し、ASPサービスとして三井住友銀行へ提供しております。ASPサービスとしたことにより、三井住友銀行では本サービスに関するシステム構築をする必要がなく、短期間に低コストでサービスを導入することが可能となりました。今後、三井住友銀行での取り扱い開始を皮切りに、本サービスの他行への展開を図って参ります。

注1：「iモード」及び「EZweb」をご契約のお客さまのみご利用いただけます。

「Vodafone live!」をご契約のお客さま及びPHSではご利用になれません。

携帯電話でのサイト閲覧には通信料がかかります。

注2：情報は5分おきに更新致します。

注3：予約は携帯電話またはパソコンで承ります。ただし、予約時間直前に店頭等で予約内容を確認する場合には携帯電話が必要となります。

注4：携帯電話へのメール受信には、サイト閲覧とは別に通信料がかかります。

また、携帯電話会社の事情等により、メール送信が遅延することがあります。

(本文に記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。)

< 本件に関するお問い合わせ先 >

株式会社三井住友銀行 広報部 大坪 TEL 03-5512-2681

沖電気工業株式会社 広報部 堀口 TEL 03-3580-8950

以 上