

平成20年4月22日

各位

株式会社 三井住友銀行
日本電気株式会社
沖電気工業株式会社

新営業店端末の導入について

株式会社三井住友銀行（頭取：奥 正之、以下「三井住友銀行」）、日本電気株式会社（代表取締役 執行役員社長：矢野 薫、以下「NEC」）、沖電気工業株式会社（代表取締役社長兼CEO：篠塚 勝正、以下「OKI」）の3社は、営業店における一層の顧客サービスの向上と事務処理の効率化を図るため、共同で新営業店端末（以下、「新端末」）を開発しました。

三井住友銀行は、新端末の試行を行ったうえで、約200億円をかけて今年度中に全ての国内本支店約460店に約7000台を導入してまいります。

記

1. 3社による新端末の共同開発

三井住友銀行は、新端末の開発にあたり、共同開発パートナーとして大規模ミッションクリティカルシステムの構築で数多くの実績を持つNECと金融機関向け営業店システムの大手ベンダーであるOKIを選定し、3社のコラボレーションにより新端末を開発しました。

大手行での新端末の開発・導入は、3メガで初めてとなります。

2. 事務処理能力の向上と高品質の事務サービスの提供

新端末は、営業店における事務処理時間を短縮させ、お客さまの利便性を向上させることにより、高い品質の事務サービスを提供します。

加えて、大量に採用している新人・パート等の即戦力化によるお客さまへのサービス提供力の強化、コンプライアンス態勢の強化を同時に実現します。

具体的には、

- ・ 現行端末対比大幅に強化したイメージ処理を活用したペーパーレスの事務処理
- ・ 事務処理と顧客対応をワンストップで同時にできる新アプリケーション画面
- ・ 事務の流れをシステムがガイドダンスしていくことよって、誰でも正確、迅速、効率的に事務処理が行えるお客さまを待たせないSTPナビゲーション機能
- ・ お客さまからお伺いしたお取引内容を新端末に入力していくことでお客さまの書類記入を大幅に低減する対話型のローカウンター業務

などを順次導入してまいります。

3. 今後の展開

三井住友銀行は、新端末を持続的成長に向けた重要な企業基盤として位置づけ、NEC、OKIと共同で新端末を活用した様々な機能・サービスの開発を行い、お客さまにより迅速で高品質なサービスを提供するよう業界に先駆けて取り組んでまいります。

また、NECとOKIは、今回の実績をベースに両社がそれぞれ培ってきた金融機関向けビジネスのノウハウを新たなソリューションとして今後販売していく予定であります。

以上

新営業店端末の概要

1. 三井住友銀行における新端末の導入規模

- (1) 新端末の名称 CUTE (キュート)
三井住友銀行行内で名称を公募し、約1万人の投票結果と新端末に対する期待を込めて選定しました。
- (2) 導入拠点 国内本支店 約460店
(他にコンサルティングオフィス、事務センターに設置)
- (3) 台数 約7,000台
- (4) 投資額 約200億円

【新営業店端末】

| デスク一体型 | デスク分離型 |
|--|---|
|  |  |

2. 新営業店端末によるお客さまの利便性向上と事務効率化に向けた取り組み

三井住友銀行は、NECとOKIと共同でお客さまの利便性向上と営業店における事務効率化に向けた変革に取り組んでまいります。

(1) OCRイメージ処理の拡大とペーパーレス化

新端末は、フルカラー・高精細・ハイスピードの新型スキャナー（デスクスタンドスキャナー）を搭載し、QRコード等の二次元バーコードの読取りや帳票のレイアウトから書類の種類と記載されているデータを自動認識・自動入力することも可能となり、現行端末対比大幅にイメージ処理能力を向上させます。

これによりOCR処理の適用業務が拡大され、店頭での事務処理時間が大幅に短縮されます。また、新型スキャナーで取得した申込書類等のイメージデータを電算センターに設置したサーバに電子的に保存することにより営業店での書類のファイリング事務を削減し、ペーパーレス化を推進してまいります。

(2) 勘定系システムと情報系システムのアプリケーション統合（ワンストップサービス化）

従来の営業店端末では、勘定処理を行う勘定系システムと情報系システムが提供するアプリケーションがそれぞれ別々に独立した画面（ウィンドウ）で稼動するため、画面を切り替えながら業務処理を行う必要があること、相互にデータを連携できないことから、それぞれ別々に入力していく必要があり、お客さまとの応対に時間がかかる要因の一つとなっておりました。

新端末では、事務・勘定処理をする記帳画面（勘定系システム）とお客さまの情報を処理する顧客情報画面（情報系システム）を統合するソフトウェア「Dual Applications Software Framework（DASF）」を開発しました。

記帳画面と顧客情報画面の2つから構成する画面「DASF Desktop」は、それぞれ別々に情報を入力、表示ができるだけでなく、顧客情報画面から記帳画面にデータを連携する機能等を提供することにより、**One Stop**のサービスを提供します。お客さまの情報を常に見ながら事務処理ができるようになり、事務処理時間の短縮と店頭におけるお客さま対応力の強化を同時に実現します。

（3）STPナビゲーション

営業店における労働力の多様化の進展、金融業界を取り巻くコンプライアンス（法令順守）の管理態勢の強化に向けた取り組みとして、取引全体を連続した一つの業務処理として厳格に管理できるSTPナビゲーションを順次導入いたします。

STPナビゲーションを利用することにより、ペーパーレスと同時にお客さまへ高品質で均質な事務サービスの提供とコンプライアンス項目の自動チェックによる確実な事務処理を実現してまいります。

※STP：Straight Through Processing

お客さまの取引にかかる一連の事務処理の過程が全て電子的なネットワークを通じて処理が行われること

（4）顧客志向の対話型窓口業務の導入

現在、ローカウンターにおける窓口業務の主流は、「お客さまに取引内容を書類に記入頂き、窓口担当者がその内容を記帳する」方式であり、お客さまの記入負担が重いうえ、記入した内容と記帳した内容が一致していることを確認する後方事務が必要となっております。

新端末では、「お客さまからお伺いした取引内容を窓口担当者が画面に入力し、お客さまにその入力内容を印刷した書面を確認・自署捺印頂く」方式を順次導入してまいります。

お客さまの書類記入にかかる負担を大きく減らし、お客さまの面前で取引を完結することによって、お客さまの利便性向上と後方事務の効率化を図ってまいります。

以 上