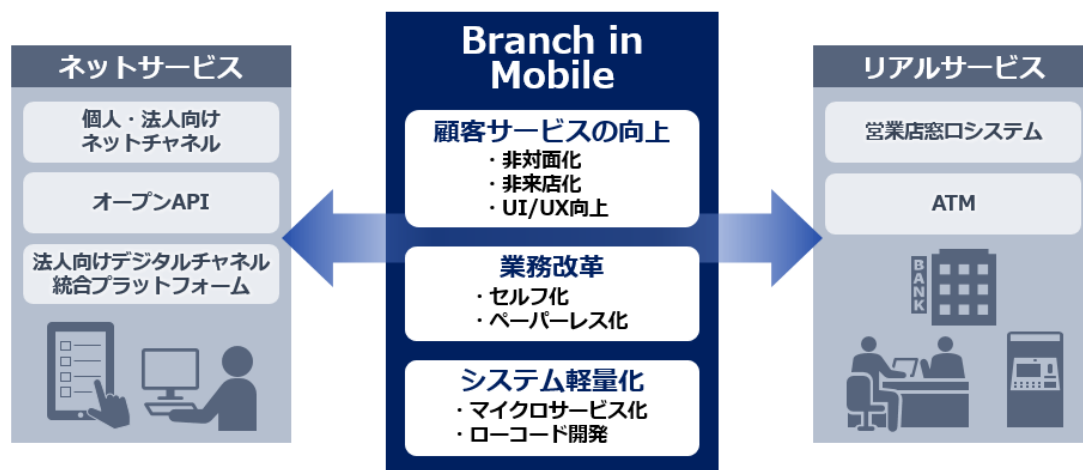


2022年9月28日
株式会社日立製作所

金融機関のDXを加速し、非対面・非来店取引を促進する ネット×リアルチャネルソリューション「Branch in Mobile」を提供開始

モバイル端末内で、リアル店舗と同等の質の高いサービスを提供
ファーストユーザーとして、山口フィナンシャルグループが採用



本ソリューションの概要図

株式会社日立製作所(以下、日立)は、このたび、金融機関における窓口業務のDXを加速し、非対面・非来店取引を促進するソリューション「Branch in Mobile」の提供を、9月28日より開始します。

「Branch in Mobile」は、スマートフォンやタブレットといったモバイル端末を起点に、インターネットバンキングやオープンAPIをはじめとした「ネットサービス」と店舗やATMなどによる「リアルサービス」をシームレスにつなぎ、金融機関の各サービスにおける顧客経験価値の向上を支援するソリューションです。

具体的には、従来対面を前提としていたサービスを非対面で、来店が必要だった取引を非来店で実施可能とし、金融機関の利用者のニーズに応じた柔軟な金融サービスを提供できるほか、画面ナビゲーションやビデオ通話といった利用者へのサポート機能も充実化し、UI・UXの向上によるリアル店舗同等の質の高いサービスを提供できます。

また、手続きのセルフ化や、印鑑や伝票、通帳などの現物レス・ペーパーレス化により、行員の事務負荷の軽減、高度で専門性の伴うコンサルティング業務の強化など、注力領域の加速に寄与します。システム開発の点では、マイクロサービスやローコード開発ツールを採用し、金融機関自身で簡単かつスピーディーに、新規サービスに向けたシステム実装や追加、変更が可能となるなど、金融機関におけるチャネル変革に向けた取り組みをトータルで支援します。

なお、今回の提供開始に先立ち、山口フィナンシャルグループにて採用され、タブレットを活用した渉外員向けシステムとして、10月より稼働予定です。今後も、「Branch in Mobile」を活用し、非対面・非来店の手続きサポート範囲の順次拡大を図るなど、サービスの強化に貢献していきます。

■背景

金融機関は、社会環境変化や昨今の新型コロナウイルスの感染症拡大を受けて、非対面ビジネスへの転換や業務のデジタルシフトの加速が急務となっています。日立は、金融機関のデジタルシフトをさらに促進し、ネットサービスとリアルサービスを融合する新しいチャンネル戦略を立ち上げ、サービスやソリューションのさらなる拡充に取り組んでおり、今回の新ソリューションは、これらの取り組みの一環となるものです。

* 2022年7月には、ネットチャンネルの強化に向けて「法人向けデジタルチャンネル統合プラットフォーム」を提供開始しています。

日立ニューズリリース(2022年7月12日) 金融機関の取引先企業におけるデジタルシフトを支援するポータルサービス

「法人向けデジタルチャンネル統合プラットフォーム」を提供開始 <https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2022/07/0712.html>

■「Branch in Mobile」の特長



1. 顧客サービスの向上

スマートフォンやタブレットを用いて、現金・現物を扱う取引以外はオンライン上で完結し、営業時間に制限されず「いつでも」、渉外先や自宅など、場所に限定されず「どこでも」手続きを可能とします。また、店舗で現金・現物を扱う取引については、あらかじめ Web 上で入力した内容をもとに、待ち時間を軽減し、ATM もしくは店頭タブレットなど、他のチャンネルへスムーズに誘導します。

なお、これらは、デバイスに依存せず統一した画面設計で、入力項目の「必須・任意」や入力の「未・済」を明記するなど、迷わず直観的に操作できる UI・UX を実現しています。従来、窓口で一括対応していた高額入出金や口座開設、諸届などについて、非来店化や ATM でのセルフ化を促進し、顧客の利便性や満足度向上に寄与します。

2. 業務改革

手続きのセルフ化、および、印鑑や伝票、通帳などの現物レス、ペーパーレス化により、行員の事務負担を軽減し、高度で専門性の高いコンサルティング業務の強化など、より重要とされる領域への注力、地域の特性やニーズに応じた柔軟な店舗戦略の実現を可能とします。

eKYC による本人確認のオンライン化のほか、本人確認書類をデータ化して入力サポートする「OCR 認識機

能」、行員と直接やり取り可能な「ビデオ通話機能」などを組み合わせることにより、非来店・セルフ化を促進するサービスを拡充していきます。

3. システム軽量化

システムのマイクロサービス化により、開発やメンテナンスを容易にするほか、日立が独自開発したローコード開発機能により、システム開発に関する専門知識がなくても、GUI で業務フロー・画面項目・入力内容チェック条件などを設定し、手軽にシステムの機能追加できるなど、金融機関自身で簡単かつスピーディーに、新規サービスに向けたシステム実装や追加、変更が可能な仕組みを提供します。

また、Web アプリを活用した専用端末の汎用化、ATM など既設機器との連携を図り、営業店特有の金融専用機器の利用削減に寄与します。

■今後の展開

非対面・非来店を実現するソフトウェア群で構成する「Branch in Mobile」を活用し、日立の各種ネットサービスをはじめ、非金融サービスとの API 連携ソリューションや、日立チャネルソリューションズ株式会社の現金タッチレス・現金管理レスなど、多様なソリューションを組み合わせ、デジタルシフトをさらに加速し、新しいチャネル戦略への変革をトータルで支援します。日立は、金融機関の DX を推進し、業界全体のサービス品質向上や顧客満足度向上に貢献します。

■価格および提供開始時期

名称	価格	提供開始日
「Branch in Mobile」	個別見積	9月28日

■「Branch in Mobile」に関する Web サイト

https://www.hitachi.co.jp/Branch_in_Mobile/

■「リアルとネットを融合させる新しいチャネル戦略」について

日立は、金融機関の重要な顧客接点である「リアルサービス」と「ネットサービス」の各サービスを進化させ、新たなサービスの創出やソリューションの拡充を推進します。ネットサービスの持つ利便性と、対面によるコンサルティングや相談業務の高度な専門性を生かし、それぞれの領域におけるサービス品質の向上とコスト最適化など、多様なニーズに応じたソリューションを提供していきます。

従来業務のさらなる効率化に加え、金融サービスの変革を実現する新たなサービスやビジネスモデルの創出を支援し、地域社会を支える金融機関の継続的な成長に貢献します。

■Hitachi Social Innovation Forum 2022 JAPAN Plus での紹介について

日立は、2022 年 10 月 25 日(火)～27 日(木)に開催する「Hitachi Social Innovation Forum 2022 JAPAN」の関連セミナーとして、会期終了後に事業課題を解決する個別の取り組みやソリューションについて紹介する「Hitachi Social Innovation Forum 2022 JAPAN Plus」を実施予定です。本ソリューションは、オンラインセミナー「ネットとリアルのチャネル融合による次世代型営業店への転換」で紹介する予定です。

詳しくは、オフィシャルサイト (<https://www.service.event.hitachi/>)において、10 月中旬よりご案内予定です。

■日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。金融・官公庁・自治体・通信向け IT サービスやお客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエネルギー&モビリティ」、産業流通、水インフラ、ヘルスケア、家電・空調システム、計測分析システム、ビルシステムなどの幅広い領域でプロダクトをデジタルでつなぐ「コネクティブインダストリーズ」と、自動車・二輪車の分野で先進技術を提供する「オートモティブシステム」の事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。グリーン、デジタル、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。2021 年度(2022 年 3 月期)の連結売上収益は 10 兆 2,646 億円、2022 年 3 月末時点で連結子会社は 853 社、全世界で約 37 万人の従業員を擁しています。

詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

以上