

2024年10月21日  
株式会社日立製作所

## 金融機関の窓口業務効率化と利用者の利便性向上を実現する 新営業店システム「セミセルフソリューション」を提供開始 ファーストユーザーとして徳島大正銀行が導入し、11月11日より稼働開始



「セミセルフソリューション」導入後の窓口イメージ

株式会社日立製作所(以下、日立)は、金融機関の窓口業務効率化と利用者の利便性向上を実現する新たな営業店システム「セミセルフソリューション(以下、本ソリューション)」を11月11日より提供開始します。

なお、本ソリューションのファーストユーザーとして、株式会社徳島大正銀行(以下、徳島大正銀行)での導入が決定しており、同日より稼働開始します。

本ソリューションは、窓口の既存の専用端末を活用したセミセルフという新たな方式を採用することで、容易かつ低コストで金融機関の窓口業務が伝票・印鑑レス化されるとともに、利用者自身がタッチパネルディスプレイで取引内容を入力し、事務処理もシステム上で完結する方式に移行します。これにより、金融機関側は、打鍵や確認作業が減り、窓口業務に携わる行員の負担軽減ならびに事務効率化を実現します。利用者においては、伝票記入や押印などの手続き上の負担軽減により利便性が向上し、待ち時間を短縮します。

日立は今後、地域金融機関を中心に本ソリューションの提供を進め、金融機関と利用者の双方への価値向上をめざします。

## ■背景

近年、少子高齢化や人口流出により、地域金融機関を中心に来店客数は減少傾向にあるものの、現在も一定数の利用者は窓口サービスを利用しています。

金融機関としては営業店事務の効率化を図り、事務コストを削減すると同時に、限られた人員リソースを高付加価値業務にシフトし、生産性の向上を図ることが必要です。そのためには、長時間にわたる利用者対応や書類確認、さらには伝票の整理・保管など、現行の課題に対し、窓口業務に従事する行員の煩雑な事務手続きの効率化と、それに伴うサービス品質の向上が求められています。しかしながら、窓口業務の改善には正確性や迅速性が必要であり、行員のスキルや経験に依存することから、実現が容易ではないという課題があります。

一方、利用者視点では「窓口での伝票記入の負担や待ち時間が長い」といった窓口サービスを利用する際の問題点の解消が金融機関に求められています。

## ■本ソリューションの特長

本ソリューションは、金融機関の窓口業務をセミセルフ化することで、伝票・印鑑レスなどにより、多岐にわたっていた行員の事務作業が効率化されるとともに、利用者も自らタッチパネルディスプレイで取引内容を入力することで負担が軽減され、待ち時間の短縮を実現します。また、窓口の既存の専用端末を活用したセミセルフ方式であることから、導入が容易かつ低コストで可能です。



各種デバイスとタッチパネルディスプレイを配置した利用イメージ

### (1) 自動化による行員の窓口業務の作業負担軽減・事務効率化

従来、窓口業務に対応する金融機関の行員が実施していた各種確認事項を、本ソリューションによって自動処理することで作業負担を軽減し、煩雑な事務手続きを効率化します。また、引き続き窓口の行員対応が必要な事務手続きについては、自動でナビゲーションすることで、行員のスキルや経験に依存することなく、正確性と迅速性を確保しつつ、サービス品質を向上することが可能です。あわせて、システム上で事務手続きが完了するため、従来実施していた、伝票の整理・保管業務も不要になります。

## (2) タッチパネル入力による利用者の負担軽減と待ち時間短縮

従来の窓口業務では、受付で利用者が紙の伝票に記載した取引内容を、行員が専用端末に打ち込んでいました。本ソリューションを適用してセミセルフ化されることにより、利用者自身がタッチパネルディスプレイで取引内容の入力を行うことで、伝票記入や押印などの手続き上の負担や手間が軽減されます。また、直感的に理解できる画面やボタン構成、操作方法を支援するイラスト表現などのデザインにより、高齢者や不慣れな方も対応可能なユーザーインターフェースを採用しました。これに伴い、手続き上の負担軽減により利便性が向上し、利用者の待ち時間短縮を実現します。

## (3) 既存機器を活用した容易な現場導入によるコスト低減が可能

本ソリューションでは、既存の窓口システム(BTS<sup>\*1</sup>)にタッチパネルディスプレイや通帳読み取り装置および各種デバイス(印鑑スキャナ、QRコード<sup>\*2</sup>・バーコードリーダー、通帳・キャッシュカードリーダー)を接続する構成とすることから、専用制御装置を必要とせず既存機器を活用することで、低コストかつ迅速に導入でき、上記の窓口業務の効率化と利用者の利便性向上の両立が可能です。

\*1 Banking Teller Station の略。

\*2 QRコードは、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

### ■今後の取り組み

日立は、今後、本ソリューションを「NEXTBASE」加盟行をはじめとした金融機関に展開を拡大することで、地域金融機関の行員の負担軽減、人的リソースの有効活用、利用者の満足度向上に貢献するとともに、地域金融機関のデジタル戦略の加速をトータルで支援します。

また、徳島大正銀行については、本ソリューションを窓口業務で活用することにより、実際の利用者や行員の声を取り入れ、今後もさらなる利便性向上を推進していきます。

### ■価格と提供開始時期

ソリューション名	価格	提供開始
セミセルフソリューション	個別見積	2024年11月11日

### ■「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「ネットチャネル」と「リアルチャネル」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。

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/solutions/application/channel/index.html>

■地域金融機関向け共同アウトソーシングサービス「NEXTBASE」について

「NEXTBASE」は、勘定系／外接系などの基幹系システムを地域金融機関向けの共同利用型サービスとしてご提供します。本システムは自由な商品設計への対応が可能であり、ニーズに合ったお客様サービスの向上を実現します。

また、各種情報系サブシステム、チャネル系システムとのシームレスな連携により、経営戦略を実現するための各種サービスメニューをご提供します。

<https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/solutions/application/banking/nextbase/index.html>

■関連情報

新営業店システム「セミセルフソリューション」に関する Web サイト

<https://www.hitachi.co.jp/semi-self/>

■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。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「グリーンエナジー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」という 3 セクターの事業体制のもと、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。デジタル、グリーン、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。3 セクターの 2023 年度(2024 年 3 月期)売上収益は 8 兆 5,643 億円、2024 年 3 月末時点で連結子会社は 573 社、全世界で約 27 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。

■お問い合わせ先

株式会社日立製作所 金融システム営業統括本部 [担当：千葉、高島]

〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号

お問い合わせフォーム：<https://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

以上