

「Service Cloud」の画面からボタン1つで帳票出力を可能に 「Excel Designer」で帳票の新規作成・修正を容易にし、 ユーザー部門主導の業務改善を実現

インターネット専門の個人向け資産運用銀行として、ユニークな発想と最新技術を活用した商品やサービスを提供するソニー銀行株式会社(以下、ソニー銀行)。より一層の業務の効率化を目的に、2015年にSalesforceのService Cloud(以下、Service Cloud)を導入した。加えて、業務に欠かせない帳票出力に、SVF Cloud for Salesforce(以下、SVF Cloud)を連携させることで、ほぼリアルタイムでの帳票出力が可能になり、業務の大幅な効率化を実現した。

✓ 採用の背景

- Accessで作ったフォームに顧客情報を入力し、1枚1枚印刷しなければならず、作業負荷が高くなっていた
- 夜間バッチで勘定系システムから帳票データを更新していたため、最新情報の処理が1日遅れになっていた
- Accessを使った帳票出力のシステムを長期にわたり使っており、システムの統廃合を検討する時期がきていた

✓ 導入ポイント

- SalesforceのService Cloudと連携できる帳票ツールが必要だった
- 数多くの金融機関に採用されている実績、サポート体制などを総合的に評価
- 「Excel Designer」を使い、Excelをベースにして容易に帳票を新規作成

✓ 導入効果

- ほぼリアルタイムに更新されるService Cloudのデータを基に、夜間バッチを待つことなくいつでも帳票を出力可能に
- Service Cloudの画面上からボタン1つでSVF Cloudと連携し帳票印刷ができ、ITスキルにかかわらず誰もが使いこなせる運用を実現
- 帳票の新規作成・修正が容易になりユーザー部門主導の業務改善が可能に。情報システム部門の負担も軽減



Company Profile



ソニー銀行株式会社

設立 : 2001年4月2日

本社所在地 : 東京都千代田区

事業内容 : 個人向け金融商品やサービスを提供するインターネット銀行。取扱商品は、円預金、外貨預金、投資信託、住宅ローン、カードローンなど。営業時間は、原則365日24時間。

URL : <https://sonybank.net/>

Interview



ソニー銀行株式会社
ローン業務部
副部長 兼 業務企画課長
重田 浩治 氏

Surprise!

Before

Accessで使用する帳票データは、1日1回実施される夜間バッチで勘定系システムから更新されていたため、最新情報の処理が1日遅れになることが課題だった。また、Service Cloud とAccessの2つのツールを使い分けなければならず作業が煩雑になっていた。

After

SVF Cloudの採用で、Service Cloudの画面上から、ボタン1つでSVF Cloudと連携し帳票出力できるようになり、印刷が簡単になった。数カ月かかることもあった帳票の新規作成が、「Excel Designer」を活用することで容易に開発できるようになった。

Service Cloudと連携可能な 帳票ツールを探索

2001年に開業したソニー銀行は、インターネット専門銀行の先駆けともいえる存在だ。ローン事業や外貨預金を強みとしており、特に主力商品の住宅ローンに関しては、ある顧客満足度調査において9年連続顧客満足度ナンバーワンという高い評価を獲得している。

ローン業務部 副部長 兼 業務企画課長の重田浩治氏は、「インターネット銀行は競争が激化し、低金利が続くなかで多行との差別化を図らなければなりません。住宅ローンの分野では高い顧客満足度を獲得していますが、より分かりやすい手続き方法になど、さらなるサービス向上が必要です」と話す。

こうした顧客サービス向上と一層の業務効率

SVF Cloud導入後の驚きの声

化を目的に、同社では2015年にセールスフォース・ドットCOMのService Cloudを導入した。さらに同社では、システム統廃合、ツール削減、業務時間短縮などを目的に、Service Cloudと連携可能な帳票ツールの導入検討を開始した。

住宅ローンやカードローンの手続き、問い合わせ対応、審査、借入後手続などのオペレーションを担うローン業務部では、多様な場面で帳票を印刷するニーズがあり、これらの帳票は長らくAccessを使って作成されていた。

「Accessで作ったフォームに顧客情報を入力し、1枚1枚印刷しなければならず、スタッフの作業負荷が高くなっていました。また、Accessで使用する帳票データは、夜間バッチで勘定系システムから更新されていたため、最新情報の処理が1日遅れとなり、朝は出力作業に追われることになります」と重田氏は振り返る。

SVF Cloudの導入前後で、 業務のスピード感が大きく変化

ソニー銀行では、いくつかの帳票ツールを比較検討した結果、SVF Cloudの採用を決定。採用の理由について重田氏は、「当初は、他社の帳票ツールが優勢でしたが、ウイングアークのクラウド技術に対する強みや、数多くの金融機関に採用されている実績、サポート体制などを総合的に評価して決定しました。機能的にも、帳票の新規作成・修正が容易に行えることが魅力でした」と話している。

SVF Cloudの採用後は、約半年という短期間でService Cloudと連携した帳票システムを構築した。これには、SVF Cloudの「Excel Designer」により、Excelをベースにした容易な開発が可能だったことも貢献している。そして現在、ローン事業部の約110名の社員と約80名の業務委託スタッフが、顧客に書類を送る際の送付状、署名をもらう同意書、住宅ローンの審査結果など約20種類の帳票を出力しており、その出力枚数は送付状、審査結果ともに1カ月あたり200～300枚に達している。

「Service Cloudには、勘定系システムから住宅ローンの申し込みデータを、ほぼリアルタイムに取り込んでいるので、常に最新の情報が格納されています。以前は、夜間バッチを待たなければ最新情報の帳票を印刷できませんでした。いつでも印刷可能になり業務が停滞しなくなりました。SVF Cloudを導入する前と後では、業務のスピード感が全く違います」と、重田氏は効果を実感しているようだ。

また、以前はService CloudとAccessとい

う2つのツールを使わなければならなかったが、今はService Cloudの画面上からボタン1つでSVF Cloudを操作できるようになった。どこの企業もスタッフ全員が高いITリテラシーを有しているわけではない。PCの操作に習熟していないスタッフでも使いやすいシステムにすることが大きなポイントになる。

「印刷が簡単になったとスタッフからも好評で、ワークフローもスムーズに回るようになりました。新しく入ってきたスタッフにも教えやすく、すぐに使えるようになるのは大きなメリットです」(重田氏)

Excelを活用した帳票開発で、 ユーザー部門主導の業務改善を実現

SVF Cloudにより帳票の新規作成や修正が容易になったことで、ユーザー部門であるローン業務部にとっても、開発部門である情報システム部門にとっても、メリットが生まれた。以前は情報システム部門に変更依頼をして、開発終了までに期間を要することもあったが、SVF Cloudはユーザー部門主導でExcel Designerを使い帳票の新規作成や修正ができるため、開発に要する期間およびコストを大幅に短縮できる。ユーザー部門にとっても早期に新しい帳票を活用したり、タイムリーに変更できたりするなどメリットが大きい。

例えば、消費税が変更されるとなるとローン手数料も変更になる。「お客様に送付する資料に事前に注意喚起の記載をしたり、変更後に注意書きを削除したりしなければなりません。こうした頻繁な変更もSVF Cloudなら容易に行うことができ、お客様へのサービス向上の一助になりま

す。Accessは設計が難しく変更に対応することが難しい面がありましたが、SVF Cloudならユーザー部門主導で業務改善が進められます」と重田氏は期待する。

そうしたユーザー部門主導の改善の一例が、「窓あき封筒」に対応した送付状だ。以前は封筒に宛名ラベルを貼り、その中に書類を入れていたため、封筒と送付状の付け合せに時間を要するとともに、誤送付のリスクがあった。帳票を窓あき封筒に変更したことで、こうしたリスクを軽減することができた。また、Service Cloudに登録されている最新の住所をマッピングさせて印刷できることも誤送付防止に役立っている。

今後ソニー銀行では、SVF Cloudの一括印刷機能を活用して、さらなる業務効率化を目指す計画だ。重田氏は、「今後もService Cloudを中心に様々なツールを連携していきたいと考えています。そのための道筋をつけたのがSVF Cloudであり、今後もウイングアークのアドバイスやサポートに大いに期待しています」と話している。

導入製品・サービス

SVF Cloud for Salesforce

柔軟な帳票レイアウト設計と各社のプリンターに最適化した印刷出力を実現できる帳票基盤ソリューション。Salesforce上から設計し、そのまま出力可能。

