

テレビ会議を活用した新金融リテールソリューション 三菱東京UFJ銀行向け「MUFGテレビバンクシステム」

福島 修* 伊藤俊之**
森垣 努* 大松史生**
佐藤啓紀*

MUFG TV-BANK System for Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd.

Osamu Fukushima, Tsutomu Morigaki, Hiroki Sato, Toshiyuki Ito, Fumio Omatsu

要 旨

顧客ニーズが多様化する中、金融業界では、顧客サービスレベルの向上、収益拡大のため、リテールチャネルの強化を図っている。顧客サービス向上の一環として顧客へのチャネル拡大があり、映像を介したコミュニケーションを行うことをコンセプトとしたACM(Automated Consulting & contract Machine)という新たなチャネルが注目されている。このACMを導入することにより、サービス提供時間の延長など、顧客ニーズの充足が可能となる。

三菱電機インフォメーションシステムズ㈱(MDIS)では、テレビ会議を利用した高品質の映像を大画面で表示する擬似対面型のテレビバンクシステムを開発し、三菱東京UFJ銀行(旧東京三菱店)に納入した。

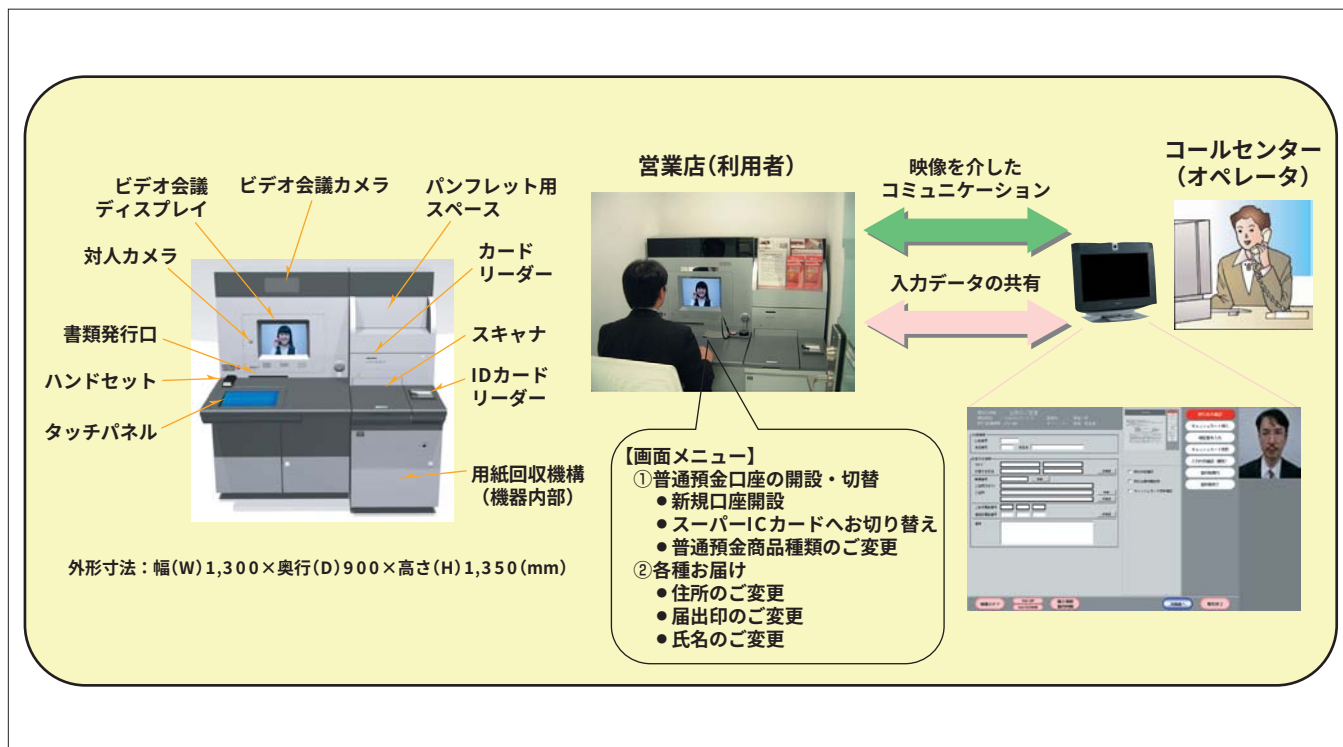
このシステムは、顧客が利用するテレビバンク端末とオペレータ端末及びサーバ群で構成される。システム開発では、短期間開発(半年程度)を要望されたため、パッケージ

ソフトウェア、オープンソースの利用を積極的に行い、例えば、MDISのWeb標準アーキテクチャであるMI-Westaを利用し、効率的な開発を実現した。

ビデオコールセンター機能では三菱電機の情報技術総合研究所が開発したDIACONTACT^(注1)、システム運用監視ではDI@PROBEといった三菱電機のパッケージソフトウェアを利用している。DIACONTACTでは、オペレータの割当て制御機能や待ち行列機能なども提供している。DI@PROBEでは、端末付属の各種デバイス監視や、デバイス・プロセスの遠隔診断機能も持っている。

テレビバンク端末は、2005年11月時点で同行の40店舗に展開されている。

(注1) DIACONTACTは、三菱電機インフォメーションシステムズ㈱の登録商標である。



MUFGテレビバンクシステムの端末概略・利用イメージ

営業店に設置したテレビバンク端末を利用し、映像／音声を通してオペレータと取引を進める。顧客から聴取した情報は、オペレータ端末上で入力し、顧客側画面に入力内容を表示することで入力データを顧客と共有する。取引内容は、取引終了時に「お客さま控え」として顧客側に出力される。