

電子サインで顧客満足度の向上と 業務プロセスの最適化を実現

アバンカ銀行

ワコムのDTU-1141により書類の管理負担の軽減や、顧客に提示する契約書類の説明が容易に。郵送、印刷、スキャニング、文書保管などのコスト削減と顧客満足度の向上に貢献。



課題 1

先進のテクノロジーで、
さらに顧客満足度を
高めたい

課題 2

業務を効率化することで、
働く職員の
負担を減らしたい

DTU-1141

導入効果

署名のデジタル化と利便性の向上で、顧客満足度アップ
電子サインの活用で、職員の仕事がスムーズに
顧客情報のデジタル化により、書類管理コストを削減

アバンカ銀行

旧ユーゴスラビア銀行の支店として1955年に設立された、国際取引が可能なスロベニアで最初の銀行です。1989年12月にアバンカ銀行となり、2002年12月にはヴィーパ銀行と合併してアバンカヴィーパ銀行が発足しました。その後、2015年10月5日にはツェリエ銀行と合併しています。

参照:アバンカ銀行サイト
<http://www.abanka.si/eng/>

1 窓口業務の利便性を高めるために、電子サインを導入

アバンカ銀行は国内に60店舗以上の支店を構え、大規模なATMネットワークを持つスロベニアで第2位の銀行グループです。同行は「可能な限り高いレベルのサービスを顧客に提供する」ことを目指し、オム

ニチャンネル化を推進してきました。その一環として、顧客満足度の向上と業務プロセスを最適化できるワコムの液晶ペンタブレットDTU-1141の導入を決定しました。

2 顧客満足度の向上と業務プロセスの最適化を実現可能に

営業店の窓口業務にDTU-1141を利用することで、業務プロセスを最適化するだけでなく、顧客満足度の向上も実現しました。DTU-1141で契約内容の重要な箇所をズームアップしたり、マーカーを引いて強調さ

せたりすることで担当者の説明が容易になりました。また、電子サインで契約手続きが最適化されたことで、利用者からは好評の声が上がっています。

3 デジタル化により、書類管理コストを大幅に削減

ワコムのDTU-1141の導入は、業務プロセスの最適化だけでなく書類管理コストの削減を実現しました。書類の印刷、郵送なども不要となり、書類管理に携わるコストを削減することもできました。また、契約

に関する電子書類は、スロベニアの法律に準拠した方法で安全かつ効率的にデジタルアーカイブ化されるため、セキュリティも万全です。

4 契約情報の確認や営業ツールとしても有効な液晶ペンタブレット

DTU-1141は、液晶画面に書類を映しながら電子サインができるため、契約内容や金融サービスの内容を説明しやすいというメリットもあります。「契約書類の電子サインサービスはお客様から非常に好評

ですね。また、DTU-1141の画面に書類を映し出せるので、署名をする前にお客様が契約全体をよく理解できますし、契約の一部を個別に表示できる機能も役立っています」と語ってくれたのは、アバンカのリテールバンキング・小規模企業部のDamjanovi eva部長。個人顧客からの評価が高いことを背景に、今後は法人向けへの導入も進めていくと語りました。



● この製品に関するお問合せ・資料請求はこちらから

TEL: 03-5337-6706 E-mail: vm-info@wacom.co.jp

受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日を除く)

株式会社ワコム 〒160-6131 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー 31階
本事例の記載は、2016年8月現在のものです。©2016 Wacom Co., Ltd. All right reserved 201601



BUSINESS
SOLUTIONS