

## 株式会社みずほ銀行 様



# 署名・捺印に代わる新しい証跡 録画データを自動かつ半永久的に保管して自由に検索 信頼・安心を実現した新しい非対面の営業法

金融商品の契約は対面で署名・捺印をもらう——。長年、行ってきた対面中心の顧客コミュニケーションを見直し、非対面でも同等の信頼と安心を実現する。この難しい課題の解決に挑んだのがみずほ銀行である。ネットワンシステムズの「非対面チャネルソリューション」を導入し、リモート会議の録画データを新しい証跡に位置付けた新しい顧客コミュニケーションの方法を構築。金融商品の提案だけでなく、コンタクトセンター対応などにも活用し、様々な成果を上げている。



株式会社みずほ銀行  
個人業務部  
業務チーム  
調査役  
割鞆 俊文氏



株式会社みずほ銀行  
個人業務部  
業務チーム  
調査役  
菊地 裕彰氏



株式会社みずほ銀行  
デジタルマーケティング部  
業務革新チーム  
萬田 雛乃氏



株式会社みずほ銀行  
カスタマーリレーション推進部  
統括チーム  
長谷川 美雪氏

### 顧客宅や店舗での営業、講義スタイルの金融教育 様々な対面コミュニケーションに制限

日本有数の金融グループであるみずほフィナンシャルグループ。その中核であるみずほ銀行は、個人や法人の顧客に向けて資金決済や事業資金の融資といったサービスを提供している。

顧客と密接なコミュニケーションを行い、信頼関係を築く。それを繰り返す、同行が構築してきた顧客基盤や拠点ネットワークは、間違いなく同行の大きな強みである。しかし、それを揺さぶるできごとが発生した。新型コロナウイルスの感染拡大である。

「ご存じの通り、お客さま宅を訪問したり、お客さまに店舗に来店いただいたりなど、対面でのコミュニケーションができなくなってしまいました。電話やメールだけでは十分なコミュニケーションは難しい。どのようにお客さまとコミュニケーションするかが緊急の課題として浮上したのです」と同行の萬田 雛乃氏は言う。

例えば、同行は個人顧客の資産運用支援の一環として、ライフプランの設計を支援し、それに応じた金融商品の提案・販売を行っているが、約定（売買成立）の際には、顧客と同行の担当者が対面した上で署名と捺印をもらうようにしてきた。「株式の売買が電話やインターネットでも行われているように金融商品の販売に対面での署名や捺印が義務化されているわけではありませんが、対面で意思を確認し合った方がお客さまも弊行も安心という理由から対面での署名・捺印を行ってきました。では、非対面で安心感をどう醸成すればよいのか。現場は大いに混乱しました」と同行の菊地 裕彰氏は言う。

他にも同行は企業が新入社員に対して実施する金融教育のサポートなども行っている。以前は、そのほとんどを参加者を会場に集める講義スタイルで行ってきた。「新型コロナウイルスの感染拡大によって多くのイベントが中止になったように、このような金融教育支援も行うことが難しくなり、別の方法を探していました」と同行の長谷川 美雪氏は続ける。

### コミュニケーションの様子を録画し 新しい証跡として活用する

このような状況に対応するため、同行は顧客と非対面でも十分にコミュニケーションを行うための環境を構築することにした。

導入サービスを選定する上では、単につながるだけでなく資料の画面共有が行えること、従業員はもちろん顧客も簡単な操作で使いこなせること、安定したサービスであること、ビジネスに耐えるセキュリティを備えていることに加えて、コミュニケーションの様子を録画し、必要に応じて確認できることを重視した。

「録画データを署名・捺印に代わる証跡として扱うわけですから、同等の信頼性や安心感を実現しなければなりません。そのためには、契約の意思が反映されている打ち合わせの様子をきちんと録画し、半永久的に保管した上で、いつでもトレースできる必要があります。また、担当者は個人情報を含む資料などを扱うため、監査にも録画データを使いたいと考えました」と同行の割鞆 俊文氏は話す。

これらの要件のもと、同行は複数の選択肢を比較。最終的にネット

ワンシステムズが提案した「非対面チャンネルソリューション」の採用を決めた。

### 3つサービスを組み合わせ 非対面営業ニーズに対応

ネットワンシステムズの非対面チャンネルソリューションは、シスコシステムズ社の「Webex」とBox社の「Box」、そしてネットワンシステムズ自身が提供する「ネットワン録画管理サービス」の3つを組み合わせたソリューションである。具体的に非対面チャンネルソリューションは、次のような機能分担で企業の非対面営業ニーズに対応する。

コミュニケーションと録画はWebexの機能を使う。そのままでは録画データはWebexのアカウントに保管されているだけになってしまうため、ネットワン録画管理サービスが自動で録画データを抽出してBoxに保管する。人手で行う必要がないため、忙しくても録画データを保管し忘れたりする心配はない。またBoxなら容量無制限のプランが用意されておりデータの永久保管も可能だ。そして、監査のために録画データを確認したり、証拠として録画データを確認したりしなければならなくなった際には、ネットワン録画管理サービスが役に立つ。「時系列に整理されており、検索機能で必要な録画データも簡単に探すことができる。高い管理性で録画データの活用をサポートしてくれます」と割鞘氏は言う。

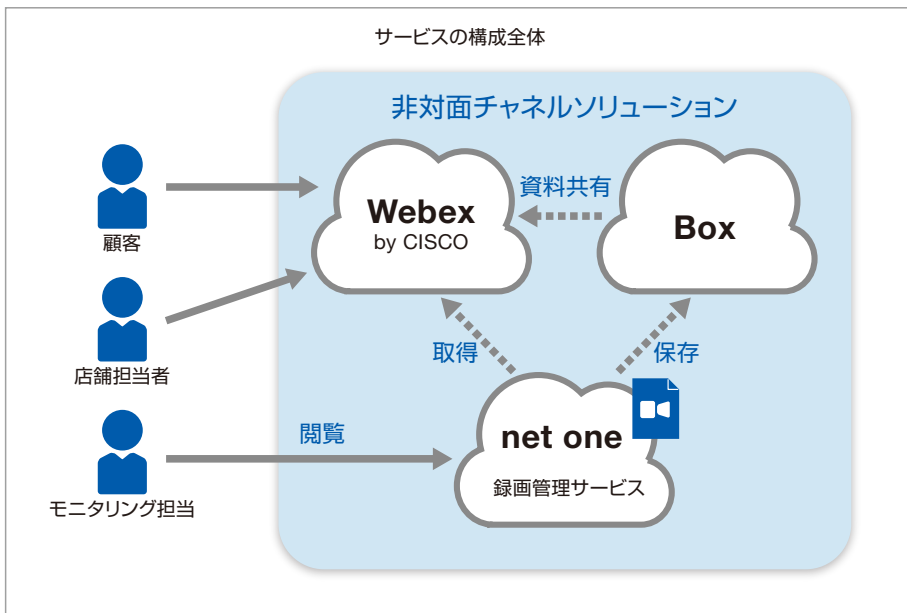
### 顧客の要望に応じて対面と非対面を選択可能 時間や距離の課題も解決

非対面営業ソリューションは、すでに稼働を開始し、様々な用途で利用されている。

「店舗が遠い、家を空けられない事情がある、お身体が不自由など、お客さまによっては、新型コロナウイルスのことをほとんど考慮する必要がなくなっても非対面の方が都合がよいという方もいます。もちろん、状況が落ち着いたので、ぜひ担当者に自宅に来てほしい、店舗に行きたいと対面でのコミュニケーションを希望されるお客さまもいます。お客さまのご要望に柔軟に対応できる体制が整ったことがなよりの成果です。より多くのお客さまにそのことを知ってもらえるよう、非対面対応のチラシを作成して配布するなど周知活動にも積極的に取り組んでいます」と菊地氏は言う。

また、コンタクトセンターの顧客対応にもよい影響があったという。

「資産運用に関する提案・アフターフォローを行うコンタクトセンター



は、お客さまにご案内を行う手段は電話が中心でした。資料が必要な時は都度郵送していたため、お客さまの手元に届くのは数日後になることが課題でした。一方、現在はWebexでの面談により資料共有を行いながらタイムリーにお客さまにご説明でき、お客さまの反応をいただけるようになりました。Webexは仕事で使ったことがあるお客さまも多く、案内もスムーズに行なえます」と長谷川氏は話す。

他にも他県に引越した顧客が、以前からの担当者によるサポートの継続を希望したことを受けて、非対面営業ソリューションを活用したサポートを行う。保険商品の契約などで家族の立ち会いが必要だが、双方が離れて住んでいるという状況をクリアするなど、実に多くの用途で非対面チャンネルソリューションは威力を発揮している。

「提案から導入、さらには利用開始後のフォローまでネットワンシステムズは、常に迅速に対応してくれました。相談したら、すぐに解決策が届く。営業と技術の距離が近いのだと感じることもよくありました。パンデミックという想定外の事態に対応しなければならなかっただけに、そのスピード感には何度も助けられました」と萬田氏はネットワンシステムズの対応を評価する。

このようにみずほ銀行は、ネットワンシステムズの力を借りながら、非対面での営業という新しい要請に対応している。

#### 株式会社みずほ銀行

<https://www.mizuhobank.co.jp/>

日本を代表するメガバンク。グループの総合力を活かして最適な金融ソリューションを提供している。



ネットワンシステムズ株式会社

〒100-7024 東京都千代田区丸の内2-7-2 JPタワー  
<https://www.netone.co.jp/>



ネットワンパートナーズ株式会社

〒100-7026 東京都千代田区丸の内2-7-2 JPタワー  
<https://www.netone-pa.co.jp/>

記載されている社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

記載情報は2023年2月現在のものであり、

予告なく変更される場合があります。

最新の仕様および価格については、弊社営業までご確認ください。

