

株式会社 第四銀行 様

CASE STUDY

# 140年の歴史を誇る第四銀行が 約130拠点にFresh Voiceを一斉導入

新潟県を主たる営業基盤として、県内110店舗、県外に9店舗を展開している第四銀行。同行では集合研修の旅費・交通費の削減と業務の効率化、さらに業務継続体制の強化を目的に「Fresh Voice」を導入。現在は132カ所に導入され、研修のほか、支店間の打ち合わせにも活用されている。



「カスタマイズすれば130を超える拠点の同時接続ができることが決め手となりました。今後は窓口業務など新たな活用にも期待しています」

総合企画部 調査役  
渡邊 哲也 氏

## POINT

- 全社的な戦略に基づき、テレビ会議導入によるコスト削減・生産性向上を図る
- 簡単に扱え、130カ所以上の拠点を接続できることから「Fresh Voice」を選択
- 導入パートナーがシステム構築とその後の保守を担当し、安定した運用を実現

ユーザー紹介

株式会社第四銀行 様



第四銀行

<http://www.daishi-bank.co.jp/>

## 中期経営計画に基づきコミュニケーションインフラの見直しを図る

第四銀行は1873年に国立銀行条例に基づいて設立された、日本国内に現存する銀行としては最も歴史ある銀行である。2013年11月に創立140周年を迎える同行では2012年4月より中期経営計画「～トップライン改革プログラム～ステップアップ140(イチ・ヨン・マル)」を開始、これまで培ってきたお客さまとの信頼関係を基盤として、お客さまや地域社会とともに「持続的成長の実現」を目指している。

お客さまとの信頼関係を築くには、「人財力」の向上は欠かせない。そこで同行では社員に対し、さまざまな研修を行ってきた。ほとんどの支店が県内にあるとはいえ、同県は日本でも有数の面積が広い県である。

「研修は本店や研修センターで行うのですが、多くの支店が県内にあるとはいえ、移動するにはコストや時間がかかります。それを削減したいと2010年ごろから考えていました。翌11年に東日本大震災が起これ、テレビ会議システムが業務継続にも有効に働いたという事例を見たんです。災害対策としても使えることから、テレビ会議システム導入の本格的な検討が始まりました」(渡邊氏)

## 「簡単に扱える」「多拠点で同時接続できる」ことが決め手に

渡邊氏は同業他社でどのようなものを使っているかヒアリングするなど情報を収集。「導入の目的の1つはコスト削減です。しかも研修に利用するため全店に展開しなければなりません。投資額が小さく簡単に導入できるシステムはどれか、2011年の夏ごろから本格的にツールの検討を始めました」(渡邊氏)

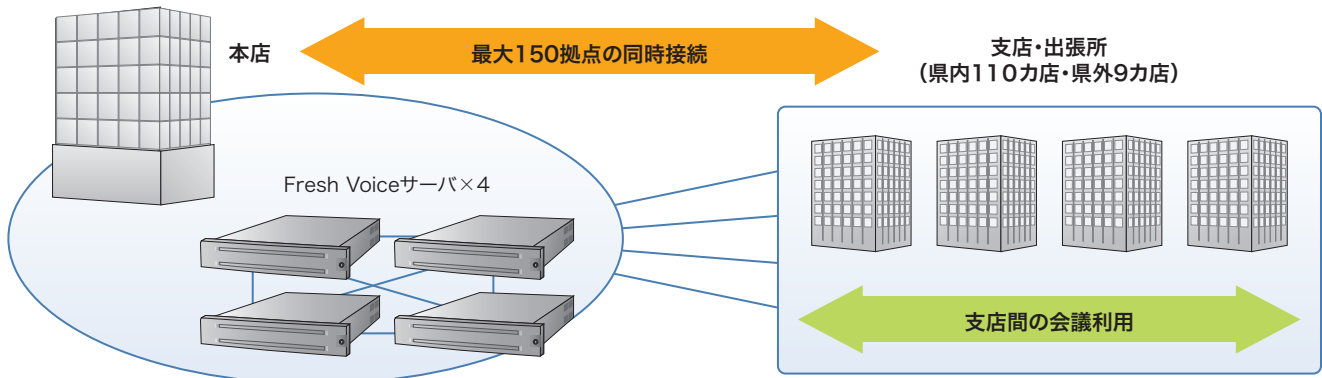
専用ハードウェアが必要になるテレビ会議システムのほか、「Fresh Voice」を含めて4社以上のシステムを比較検討したという。

「使い勝手の面で最も良かったのがFresh Voiceです。Fresh Voiceはクライアント端末の制約がないということに加え、電話帳から呼び出した相手簡単なマウス操作で一斉に呼び出

1873年11月創立。国立銀行条例に基づいて創立された銀行のうち、唯一当時の商号のまま今に至っている銀行である。新潟県内に110カ店(うち出張所5カ所)、新潟県外に9カ店を構える。2013年11月に創立140周年を迎える。2012年4月より、中期経営計画「～トップライン改革プログラム～ステップアップ140」を実施。長年にわたり培ってきたお客さまとの信頼関係を基盤として、お客さまや地域社会とともに持続的成長を目指し、さまざまな改革に取り組んでいる。

## ● 第四銀行様におけるFresh Voice 利用イメージ

集合研修や頭取訓示など本店－支店間での利用のほか、支店同士での打ち合わせなどにテレビ会議が日常的に活用されている。



- ・クラスター構成により冗長化
- ・サーバ間のロードバランスを自動調整

すことができます。例えば研修を実施する際は、支店側では余計な操作をすることなく、呼び出しを待っていればよい。簡単に操作できることに加え、カスタマイズすれば130を超える多拠点でも使えるようにできることや初期投資額が抑えられることが決め手となりました」(渡邊氏)

## 導入パートナーがシステム構築と保守を全面的に支援

システム構築のプロジェクトが開始されたのは2011年10月。通常サーバタイプの「Fresh Voice」導入にかかる期間は2～3カ月。同行のプロジェクトでは、最大同時接続数150、当初導入拠点数130カ所以上と規模が大きかったことから、運用開始を半年後の2012年4月に設定した。

「タイ洪水によるパソコンの調達の遅れがあり、プロジェクトスケジュールを見直した」(渡邊氏) こともあったが、ともにシステム構築を行った株式会社エヌ・シー・エス(以下NCS)のサポートも得て、当初計画通りに県内外の119カ店など全ての拠点に導入を完了。2012年4月2日、頭取メッセージの配信を皮切りに「Fresh Voice」の運用をスタートした。以降、常駐するNCSの担当者とともに社内での運用体制の改善などを進めながら、「Fresh Voice」を活用する幅を広げている。

## 旅費交通費を約3分の1削減、新たなサービス開発への期待も

「大小さまざま合わせると、研修だけで月に10回ぐらいテレビ会議を実施しています。そのほかにも本部と支店、支店間の打ち合わせなどを含めると半年で300回の会議がFresh Voiceで行われています。これは予想を上回る頻度です」(渡邊氏)

そして、導入の目的の1つだったコスト削減ももちろん実現している。

「導入後半年の実績を見ると、移動にかかっていた年間の旅費・交通費2,000～3,000万円のうち、3分の1ぐらい削減できると思います。それ以上に効果があったのは、移動時間が無くなったことで業務の効率化も図れた点で、人材育成や営業力の強化につながると期待しています」(渡邊氏)

現在はさらに活用頻度が高まるよう工夫もしつつ、新たな活用を模索しているという。

「現在、考えているのが窓口業務での利用です。2013年3月より1カ店で相続手続きのご相談業務での活用を予定しています。Fresh Voiceを介して本部にいるスキルのある人間が集中的に対応することで、お客さまへのサービス向上が期待できるからです。お客さまに受け入れられることができれば、ほかの相談窓口への活用も検討していきたいですね」(渡邊氏)



新潟市の第四銀行本店



エイネット株式会社

〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町3-23スタウトビル3F

代表:03-3862-5402

つなごうミーティング

☎ 0120-275-319 E-mail fv@anets.co.jp http://www.freshvoice.net

FRESH VOICE  
TV Conference