

News Release

報道関係各位

2016 年 10 月 12 日
株式会社バイキューブ

りそなホールディングス、「V-CUBE」で 約 600 店舗の窓口相談を遠隔から実現

～年間約 3 万 5 千件の相談業務を実施する仕組みを、全国の有人店舗へ提供～

株式会社バイキューブ(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:間下直晃、以下バイキューブ)は、株式会社りそなホールディングス(本社:東京都江東区、取締役兼代表執行役社長:東和浩、以下りそな HD)に、ビジュアルコミュニケーションサービス「V-CUBE」を提供いたしました。りそな HD 傘下の株式会社りそな銀行(以下りそな銀行)、株式会社埼玉りそな銀行(以下埼玉りそな銀行)、株式会社近畿大阪銀行(以下近畿大阪銀行)の約 600 店舗で、窓口での金融商品に関する顧客相談業務を、専任担当者が遠隔から対応する仕組みを「V-CUBE」で実現しています。3 年をかけて全国の店舗への展開を進め、2015 年は約 3 万 5 千件の相談業務で利用いただいています。



＜来店した顧客が遠隔にいる専任担当者と「V-CUBE」で相談している様子＞

金融商品は多様化・複雑化しており、顧客窓口業務の中には高い専門スキルが要求される分野が増えています。その 1 つである「住宅ローン」分野において、りそな HD では、グループのりそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の店舗窓口に持ち込まれるさまざまな相談や煩雑な事務処理を伴う窓口業務を IT で合理化し、お客さまの待ち時間削減と満足度向上を目指されていました。国内 2 ヶ所のセンターから、ロ

※V-CUBE は、株式会社バイキューブの登録商標です。

※本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

ーン相談に関する専門的な知識を備えた行員が全国の店舗に設置された専用端末越しに、顧客からの相談にリアルタイムに対応するコミュニケーションインフラとして、より利便性が高いサービスへの移行を検討されていました。

「V-CUBE」は、遠隔相談の仕組みとして、次のような点を評価いただきました。

(1) テレビ会議システムと比較してコストを抑え、セールス事務を合理化できるコミュニケーションサービス
「V-CUBE」はソフトウェアサービスです。専用ハードウェアの購入が不要で、既存資産を活用したコストを抑えた導入が可能です。加えて、金融機関に求められる高いセキュリティとセールス事務の合理化に欠かせない遠隔相談をスムーズに実現できる高品質なコミュニケーションサービスである点を評価いただきました。

(2) お客様が対面相談と同じ感覚で利用可能

「V-CUBE」は、営業店に来店されるお客様と遠隔のセンターにいる専任担当者が1つの画面で、記入箇所の多い書類のポイントを指し示しながら相談いただけます。書類の共有に必要な周辺機器との連携が可能で、1回あたりの相談時間が90分近くになる、電話では困難な長時間のケースでも、お客様が対面と同じ感覚で利用出来る点を評価いただきました。

(3) 相談業務に特化したカスタマイズ開発が可能

ブイキューブは、金融業界を担当する専任チームが、システム導入だけでなく、付随する日々の運用、サポートまで提供しています。金融業界での知見があり、相談業務のフローや利用される立場の方からの要望に沿ってカスタマイズ開発が可能な点を評価いただきました。

ブイキューブでは、りそな銀行さま、埼玉りそな銀行さま、近畿大阪銀行さまでの利用は、金融機関における営業活動の効率化の好例と考えています。

りそな HD さまにおける導入事例の詳細については、こちらをご覧ください。

<https://jp.vcube.com/case/7601.html>

【会社概要】

商号 : 株式会社ブイキューブ (V-cube, Inc.)
URL : <https://jp.vcube.com/>

【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ブイキューブ 社長室 広報担当
TEL : 03-5768-3308 FAX : 03-6866-5601 E-mail : release@pj.vcube.co.jp