



株式会社東邦銀行様 × Smart Manual 

運用管理もタブレット操作もストレスなく 常に最新のコンテンツが閲覧可能に

マニュアル・カタログ・研修資料などの社内コンテンツを電子化し、スマートデバイス（タブレット端末等）やPCで参照できる「SmartManual®（スマートマニュアル）」。

株式会社東邦銀行様では、タブレット端末の導入に合わせて「SmartManual」を採用し、営業支援ツールとして活用している。導入の背景や効果について東邦銀行 営業統括部 営業統括課 審議役の渡辺英治氏、同 主任調査役の渡邊登氏にお話を伺った。

導入前の課題

Before

最新版の紙パンフレットを持参していなくてお客さまにお渡しできない場合があった。

導入効果

After

「SmartManual」には常に最新版が登録されているので、お客さまに最新情報を確実にお伝えできるようになった。

圧倒的な運用のしやすさが選定の決め手

——タブレット端末や「SmartManual」を導入された背景をお聞かせください。

当行では、渉外担当者の業務サポートツールとして、ハンディーターミナル（業務用携帯情報端末）を長らく使用してきました。お客さまを訪問し、預り物が発生した際の預り証や取引状況を確認したりするものです。そのハンディーターミナルが更改時期を迎えたため、後継としてタブレット端末やスマートフォン、専用端末などを検討した上でタブレット端末の採用を決定しました。

そして、ハンディーターミナルにはなかった汎用性の高さや、お客さまと同じ画面を見ながらコミュニケーションできる利便性を生かし、タブレット端末には、提案活動などにも使える営業支援ツールの役割を持たせたいと考えました。そのためのアプリの1つとして導入したのが、パンフレットなどさまざまなコンテンツを手軽に閲覧できる「SmartManual」だったのです。



渡邊 登氏
東邦銀行 営業統括課
主任調査役

——「SmartManual」の選定理由をお聞かせください。

いくつかのサービスを比較検討しましたが、導入後はコンテンツをどんどん追加・更新していきたいと考えていたので、“運用のしやすさ”が選定の決め手になりました。「SmartManual」は、コンテンツの配信までの作業手順が少なく、コマンド入力など難しい操作もないといった点で、他のサービスよりも圧倒的に使いやすかったのです。

システムを複数の担当者で効率よく運用管理していくためには、使い勝手のよさが欠かせません。「SmartManual」は、当行の要望に応えられる機能性を備えていただけでなく、コストパフォーマンスの面でも十分に満足できるものでした。

効果的な営業支援ツールとして活用の 広がりにも期待

——現在の導入状況や現場の反応などはいかがでしょう。

昨年（2013年）の12月から今年（2014年）の1月に3つの店舗で先行的に20台を導入した後、2月から3月にかけて全店舗に導入した合計約1,000台のタブレット端末で「SmartManual」を利用しています。渉外担当者には1人1台持たせています。登録しているコンテンツは、投資信託・資産運用・ローン・預金商品などのパンフレット40種類ほどです。訪問先で紙のパンフレットの手持がない場合、お客さまにお見せしてご説明するという使い方をしています。

紙のパンフレットの場合、例えば金利などが変わる前の古いものを持参してしまう可能性があります。「SmartManual」には、日々の自動更新によって常に最新版が登録されていますから、記載された日付を見比べることで、手持ちの紙パンフレットが最新版かどうかを確認できます。仮に紙パンフレットが旧版だと分かっても、「SmartManual」で最新情報をご案内することが可能です。

また、「SmartManual」はコンテンツをタブレット端末のローカルにダウンロードして閲覧できるので、オンラインで使うアプリのように通信回線の状況によってレスポンスが悪くなったりすることもなく、操作はとてとても快適です。「紙のパンフレットより興味をもって商談に応じていただける」「高齢のお客さまも多いので、タブレット端末上で拡大してお見せできるのが便利だ」という声も聞いています。コンテンツ配信などの運用管理がストレスなく行えるのも当初の想定通りで、導入効果には満足しています。

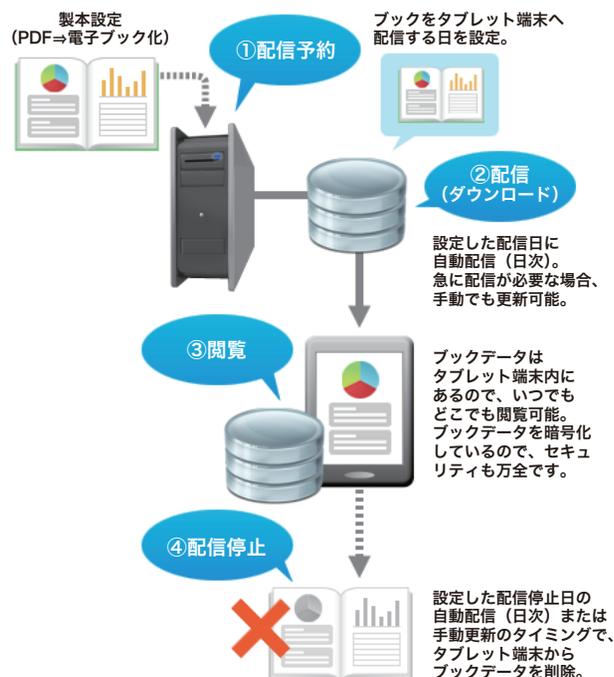
——今後の活用に向けた予定や期待などについてお聞かせください。

コンテンツの充実が当面の課題で、汎用の提案書なども登録していく予定です。さらに、動画コンテンツの配信も現在検討を進めています。例えば、資産運用やマーケット情報などについて講師がレクチャーしている動画をお見せしながら、担当者が説明を補えば、お客さまへの提案をより効果的なものにできるでしょう。

現在、渉外担当者は感熱式のモノクロプリンターを持参していますが、今後への期待として、カラー出力できるモバイルプリンターが登場してほしい。「SmartManual」でお客さまにお見せし、必要に応じてカラーでプリントしてお渡しすることができれば、紙のパンフレットを持ち歩く必要がなくなるかもしれません。

銀行が投資商品を販売するようになって10年あまりで、まだ不得手な部分もあります。そうした部分を補う営業支援ツールとして、「SmartManual」には大きな可能性を感じており、今後さらなる活用を図っていきたくと考えています。

- * 製品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- * 「SmartManual(スマートマニュアル)」、 「SmartManual」 ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。
- * その他、記載されている会社名、製品名などは、各社の商標または登録商標です。



お客様プロフィール

名称： 株式会社 東邦銀行
所在地： 福島市大町3-25
創立： 昭和16年11月4日
従業員数： 1,983名 (平成24年9月末現在)
事業内容： 預金業務、貸出業務、有価証券売買業務・投資業務、為替業務など
公式サイト： <http://www.tohobank.co.jp/>



NTTコムウェア株式会社

〒108-8019 東京都港区港南 1-9-1
NTT 品川 TWINS アネックス
URL: <http://www.nttcom.co.jp/>

