

各位

～お客様の処理待ち時間の解消、営業店端末の投資コスト半減以下に～  
**タブレットでの即時取引メニューを拡大します！**

株式会社池田泉州銀行（頭取CEO 鶴川 淳、以下：池田泉州銀行）は、タブレットを活用した「個人向け店舗」構想<sup>\*1</sup>のもと、現金の利用を必要としない個人向け商品の75%をタブレットにて取り扱い可能としています。

現在タブレットでの取り扱いの場合、住所変更等の一部を除き、営業店端末でのオペレーションを必要としています。今後は、取扱商品の拡大<sup>\*2</sup>と合わせて、タブレットでの即時取引メニューを拡大することで、営業店・事務センターにおけるオペレーションを可能な限り削減します。

これにより、お客様の処理待ち時間（繁忙時、最大30分）が解消されるだけでなく、これまで定期的に更新している営業店端末の投資コストを半減以下にします。

今後の成長戦略に積極的に投資し、お客様の利便性ならびに安心して安全なサービスを展開して参ります。

## 1. タブレットでの即時取引メニュー拡大

現在、お客様の処理待ち時間を解消すべく、住所変更、キャッシュカード等の喪失受付については、タブレットでの手続き終了後、即時に取引完了となっております。

2021年度は、定期預金新約、定期預金解約、積立式定期預金解約の追加を予定しており、2022年度以降も継続して拡大して参ります。（図1）

### 定期預金新約の例示



**お客様の処理待ち時間（繁忙時、最大30分）解消！**

図1：タブレットでの即時取引イメージ

## 2. 営業店端末の投資コスト半減以下に

現在、タブレットでのお手続き後、営業店端末でのオペレーションを必要としています。タブレットでの即時取引メニューを拡大することで、オペレーションが削減できます。これにより、営業店端末が削減され、投資コストは半減以下となる見込みです。

## 3. 地銀共同センターでスマート営業店の実現にむけ参加行が共同検討

地銀共同センター（池田泉州銀行含む13行<sup>※3</sup>）とNTTデータは、銀行の営業店に来店するお客さまの利便性を追求するため、現金、印鑑、伝票などが減少する将来予測をもとに、営業店のスマート化に向けた最適な機器構成や人員配置の実現を目的とした共同検討を始めました。

まず池田泉州銀行、青森銀行、京都銀行、西日本シティ銀行の4行で検討を始めました。パソコンやタブレットといった汎用端末などを活用した営業店システムの共同開発等によるコスト低減により、行内の事務処理にかけていた経営資源をお客さまサービスに傾注できるようにします。具体的には、サービスの向上やデジタルチャネルへのシフトに対応した店舗機能の見直しに取り組みます。（図2）

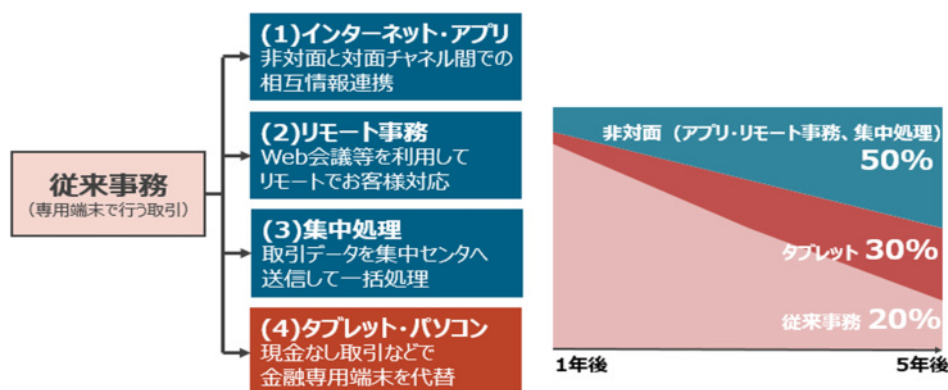


図2：従来事務の他チャネルシフト戦略のイメージ

池田泉州銀行は、今後も、タブレットをさまざまな業務に活用し、総合的な業務システムとして、お客さまの利便性ならびに安心して安全なサービス提供に取り組んでまいります。

### 注1 タブレットを活用した「個人向け店舗」構想

タブレット内に店舗と同様の機能を保有することになり、渉外担当者がタブレットを持ってお客さま宅を訪問することで、「銀行サービスそのものをお客さまのもとへお届け」できるようになります（図3）。

お客さまは店舗に来店することなく、お客さまの都合の良い時間や場所にて店舗と同様のサービスを受けることができます。

池田泉州銀行ではすでに1,750台のタブレットを配置しており、よりきめの細かい営業店舗のネットワークが実現します。

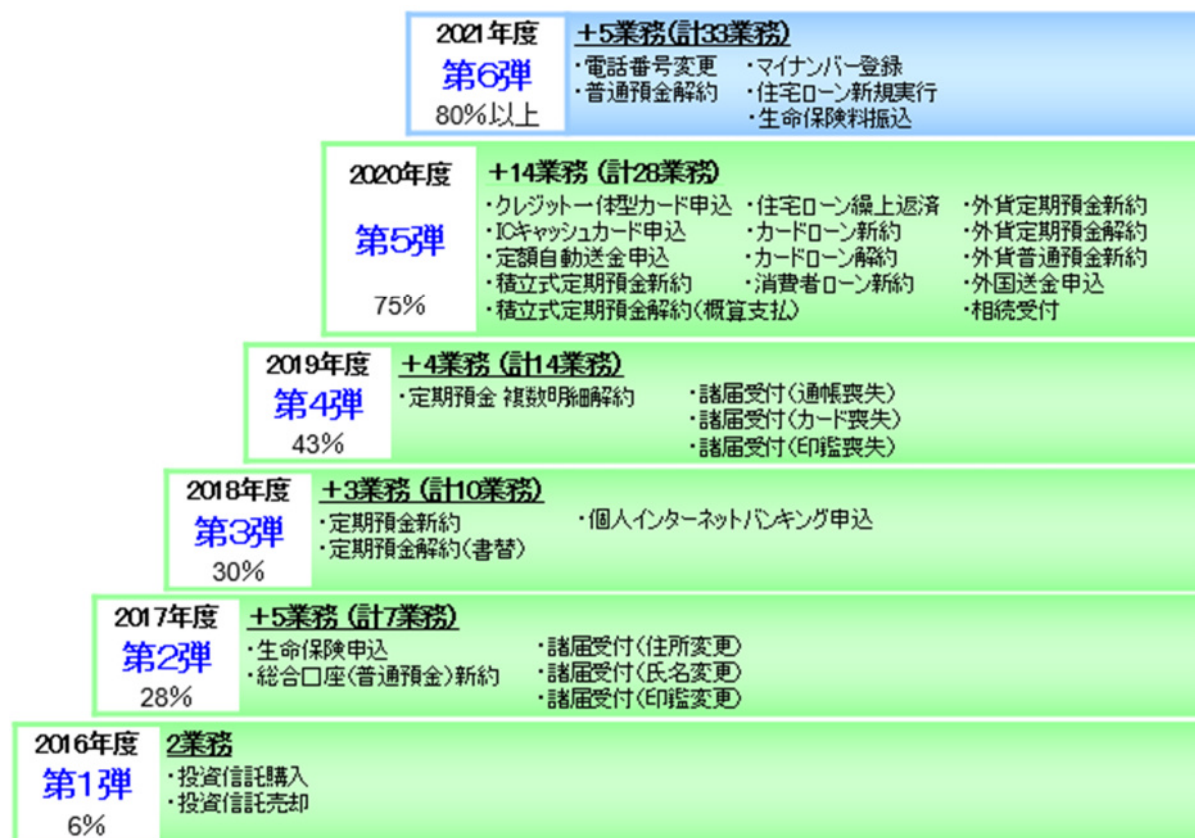


図3：タブレット内に店舗機能を保有するイメージ

また、渉外担当者はこれまでお客さまから預かった紙の書類等を所属する店舗に持ち帰り、手続き後、お客さま宅に持って行って行っていたが、今後タブレットにて受け付けしたデータを事務集中センターと連携することにより、帰店することが不要となります。その結果、渉外担当者の営業活動の生産性が向上し、これまで以上にお客さまとの接点が拡大します。

※<sup>2</sup> 取扱商品の拡大

池田泉州銀行はこれまで投資信託や生命保険商品、普通預金口座開設などタブレットで取り扱うことが可能な個人向け商品を年々拡大してきました。2021年度は新たに5業務を追加し、33業務の取り扱いが可能となる予定です(図4)。



※%割合は、個人向けの非現金入ロ業務の実現割合

図4：タブレット業務の変遷

※<sup>3</sup> 地銀共同センター…NTTデータが構築・運営する、地方銀行・第二地方銀行向け基幹系共同センター。

※参加行は以下の通り(当行以外は利用開始および銀行コード順)

池田泉州銀行、京都銀行、千葉興業銀行、岩手銀行、愛知銀行、福井銀行、青森銀行、秋田銀行、四国銀行、鳥取銀行、西日本シティ銀行、大分銀行、山陰合同銀行