

CASE STUDY

ASB 銀行

ONYX CRM が実現する ASB 銀行の最高の顧客サービス





顧客概要

1847 年に Auckland Savings Bank として創業したニュージーランドの大手銀行

3,000 人を超える行員と 400 人以上のコールセンターオペレーターが活用

百万人以上の利用顧客へサービスを提供

140 の支店と 20 のビジネス/地域バンキングセンターの 2,500 名のフロントラインスタッフを支援

業界

金融サービス

APTEAN ソリューション

Onyx

課題

- ATM、オンラインバンキングなど、常にテクノロジーイノベーター
- CRM は ASB の運用の中核
- 包括的で、豊富な機能を持ち、使いやすい CRM ソリューションが要件

投資効果の概要

- ニュージーランド国内の大手銀行で顧客サービス No.1 の評価
- 詳細な顧客属性と顧客へのすべてのサービス活動を担当者に単一ビューで提供することで、顧客サービスレベルを向上
- 行員を増員することなく、銀行業務を拡張
- 貸付、クレジットカード、および保険業務に関する処理の所要時間を大幅に削減
- 顧客属性と顧客へのサービス活動に紐付けられたマーケティングリードの創出とその支援を実現

イノベーションの歴史から誕生した顧客中心の経営戦略

1847 年に Auckland Savings Bank として創業したニュージーランドの大手銀行である ASB 銀行は、最高の顧客サービスを提供するために最新のテクノロジーを活用して、数々のニュージーランド”初の”サービスや商品を提供しています。ニュージーランド最初のインターネットバンキングサイトの開設、来店を不要にした ATM / インターネット / 電話ベースのダイレクトバンキング、個人情報保護のための高度な個人認証管理、オンラインでの支払と入金を可能にするバーチャル財布、PDA やスマートフォンを使ったブラウザーベースのモバイルバンキングなどです。ASB 銀行の成長はこのような IT 活用によるイノベーションの歴史に支えられています。

ASB 銀行では、IT は経営の全体構想の一部として存在し、顧客に新たなサービスや利便性を提供するための不可欠なツールであると考えられています。この IT とビジネスが一体化した経営戦略のなか、お客様を中心に据える事業の中核となるシステムに、ASB 銀行は ONYX CRM を採用しました。ここには、単なる CRM としてではなく、お客様中心の同行の経営に深く関わる顧客サービスソリューションの中核基盤として、ONYX CRM を評価した結果があります。同行のリテールバンキング部門のプロジェクトマネージャーである Stuart Armstrong 氏は次のように語っています。「アプティアンソリューションは単に CRM としての ROI を見ることはできません。われわれが行っているすべての事業の中核に位置しているためです。ASB 銀行の経営からアプティアンソリューションを切り離すことはできないと言っても過言ではありません。」

中核を形成する ONYX CRM

ONYX CRM はセントラルアプリケーションとして、ASB 銀行の基幹業務を支える数多くのシステムと相互接続されています。同行の CRM プログラムマネージャーの Greg Lister 氏は、次のように述べています。「ONYX CRM は、事業領域を横断するすべての顧客情報が蓄積されたシングルソースです。お客様からコンタクトがあると、これまでのコンタクト内容と履歴のすべてが単一ビューで提供されるため、われわれはお客様の現状とニーズを即座に把握することができます。」顧客サービスにおいて情報の統合は非常に重要です。例えば顧客が住所を変更すれば、1ヶ所だけを変更するだけでなく、他のすべてのデータベースも更新する必要があります。すべての情報が一貫性をもって更新されないと、顧客をイライラさせるばかりでなく、銀行に多大なコストを強いることとなります。

総合的な情報をすぐに利用できるようにすることは極めて重要ですが、使いやすいシステムを有することも同じように重要です。Armstrong 氏は、システムの使いやすさについて次のように述べています。「ほとんどの CRM システムはあまりに複雑です。システムは 18 歳の若い窓口係にとっても、25 年の経験があるベテランの個人融資係にとっても、同等にわかりやすくなければなりません。ONYX CRM はこれを実現しています。われわれが CRM プラットフォームに望むことを可能にし、さらに、簡単に使えるのです。」

ASB 銀行はサービスの多様化と業務取引量の拡大の両面を支援するために、ONYX CRM を導入しました。ONYX CRM は、3,000

人を超える行員と 400 人を超えるコールセンターオペレーターが 100 万人以上の顧客の取引を追跡することを可能にし、140 の支店と 20 のビジネス/地域バンキングセンターの 2,500 名のフロントラインスタッフを支援しています。「このシステムは商談の機会を追跡して、顧客担当にタイムリーに通知します。顧客担当は適時にお客様にコンタクトし、例えば、定期預金が満期になったことをお知らせして、定期預金の継続を促すことを可能にします。われわれの目標は、このシステムの利用を拡大してお客様にさらなる利便性を提供し、お客様の望む商品を特定することです。」と Lister 氏は語っています。

成長を支援する

トランザクション量の増加に加え、システムの機能と範囲も拡大しています。ASB 銀行はシステム容量を注意深く監視し続け、高速レスポンスを提供するのに十分なシステムパワーを維持しています。Lister 氏は次のように述べています。「利用者は携帯電話、スマートフォン、ビデオゲームなど、多様化するすべてのコンタクトチャンネルにおいて数十分の 1 秒のレスポンスタイムを期待しています。われわれは増大する需要に先行し、利用者の要求に確実に対応して真のシステムの応答性を確保しています。」

興味深いことに、支店でのトランザクション量は減少しているのに対し、顧客との全体的な取引量は増加しています。Lister 氏と Armstrong 氏はこの現象を更なる成功の兆しであると述べています。両氏は、今後、さらに多くの顧客が Web、ATM、および電話といったダイレクトチャネルを利用して銀行に直接コンタクトし、取引を行うようになると指摘しています。

直接 ROI を議論することを好まない人達にとっても、ASB 銀行がかなりのコスト削減を達成していることは明らかです。行員数を増やすことなく、取引量の増大に対応しています。Armstrong 氏は次のように述べています。「例えば、住宅ローンの申し込み処理に要する時間を大幅に削減できなければ、貸付部門の担当者数を増員しなければならなかったでしょう。」

従来、住宅ローンの申し込み処理には、紙ベースのタスクを含む 14 のプロセスが必要でした。今ではこのプロセスは高度に自動化され、連続的で合理化されたクイックレスポンスシステムに置き換わっています。これにより、個人融資の承認時間は 24 時間から大幅に削減され、15 分から 1 時間で処理することが可能になりました。同様に、保険契約も 15 分で完結できるようになりました。

同行は顧客数、支店数、取引量を引き続き増加させ、サービスの向上を図っていきます。ONYX CRM は、これに伴う顧客サービスおよび利便性の中核となります。Lister 氏は次のように述べています。「われわれはさらに多くのアプリケーションを統合していきます。こうすることで、銀行のすべての業務におけるさまざまなお客様に、同じ ASB の顔をご覧いただくことができます。」

単なる CRM を超えて

ONYX CRM は、ASB 銀行にとって真のエンタープライズ CRM ソリューションです。貸付書類の審査、サポート部門へのリクエストの追跡、多岐にわたる管理フォームの処理など、さまざまなワークフローで活用されています。さらにアプティアンのソリューションは、営業報告システムと連携する“構造化されたレコード”によって、営業活動を追跡しています。

今後は処理能力を銀行経営の商業領域へと拡張するとともに、オンライン組織の機能を拡大して行く予定です。Armstrong 氏は「ONYX CRM は成熟したシステムであり、また、ASB の文化と完全に一体化しています。しかしこれは、システムの範囲を拡張したり、お客様のための更なる利便性を追求する機会がないということではありません。」と、将来構想の可能性を語っています。



アプティアン・ジャパン

〒104-0028 東京都中央区八重洲 2-8-8 大星八重洲ビル 6F Tel : 03-3275-5080 Email : info-japan@aptean.com

世界各国で 9,000 を超える企業が Aptean のソリューションを活用し、市場での競争力を高めています。Aptean は業界をリードする革新的なエンタープライズ・アプリケーション・ソフトウェアを提供することで、企業がそのお客様を満足させ、また最も効率的な業務遂行を実現し、業界トップの座を獲得することを支援しています。詳細は、www.aptean.com を参照してください。