

2020 年 8 月 11 日

各 位

株式会社静岡銀行
日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社

～非対面業務の拡大、ペーパーレス化をめざして～
バーチャル テラ ー マ シ ー ン
新型テレビ相談端末「Virtual Teller Machine」の試行を開始

静岡銀行（頭取 柴田 久）と日立オムロンターミナルソリューションズ（代表取締役 取締役社長 八木 鉄也）は、銀行業務における書類記入・押印などの対面手続きの見直しの一環として、新型テレビ相談端末「Virtual Teller Machine(VTM)」の試行を開始しましたので、その概要をご案内します。

1. 試行開始日 7 月 22 日（水）

2. 取り組みの背景と目的

- 静岡銀行では、デジタル技術を活用した先進的な顧客サービスや営業チャネルの拡充により、業務のあり方を抜本的に見直す「デジタルトランスフォーメーション（DX）」に取り組んでいます。
- 日立オムロンターミナルソリューションズでは、ATM や窓口相談端末などを活用したデジタルライゼーションによる店舗業務の軽量化や利便性の高い相談サービスの実現に向け、場所を選ばずにサービスを提供できるプラットフォームを新たに開発するなど、窓口業務改革を中心とした「ブランドトランスフォーメーション（BX）」を通じた課題解決の強化を図っています。
- 近年、銀行店舗や顧客サービスの役割が大きく変化するなか、静岡銀行では、日立オムロンターミナルソリューションズと共同で開発した新型テレビ相談端末等を導入することで、銀行業務における書類記入・押印などの対面手続きをペーパーレス・印鑑レスで完結させることをめざします。
あわせて、お客さまがどこの店舗でも専門性の高いアドバイスや相談を相談端末を通じて受けられるなど、顧客サービスの充実と店舗業務の効率化を図ります。

3. 試行の概要

- 対象店舗／静岡銀行 沓谷支店（静岡市葵区沓谷 6 丁目 17-5）
- 対象業務／住宅ローン・無担保ローンの一部繰上返済、固定金利期間満了時の金利変更
- 操作手順／日立オムロンターミナルソリューションズが提供する新型テレビ相談端末などを用いて、利用規約等の同意確認までをお客さまご自身で操作いただきます。
その後、テレビ通話を接続し、変更プランの相談および申し込みを、ペーパーレス・印鑑レス・非対面でご案内します。

4. 今後の予定

- 今後、試行状況を見極めながら、機能のレベルアップや対象業務の拡大を検討します。
- そして、ATM や新型テレビ相談端末などの活用を通じて、お客さまの利便性向上を図るとともに、銀行業務全体の効率化につながるサービスの提供に努めます。