

2023. 1. 30

## 新営業支援システム「S-CRM(スクラム)」の稼働開始

静岡銀行（頭取 八木 稔）では、多様化・複雑化するお客さまのニーズに迅速にお応えするとともに、業務の効率化・高度化を図るため、本日より、新営業支援システム「S-CRM」の稼働を開始しましたので、その概要をご案内します。

なお、本システムは、㈱セールスフォース・ジャパンが提供するアプリケーションを日本アイ・ビー・エム㈱が静岡銀行の要件に基づき設計や開発などを担いました。

### 1. 稼働日 1月30日（月）

### 2. 導入の背景、目的

- 従来の営業支援システムは、お客さまごと（法人取引先、個人取引先）に使用するシステムが分散していたため、顧客情報や営業活動情報の共有、連携に課題を抱えていました。また、グループ各社も同様に、独自のシステムを利用していることから、グループ内での情報共有や連携強化の観点からも業務の効率化・高度化を図る必要性がありました。
- こうしたことから、複数にわかれていたシステムを新たな営業支援システム「S-CRM」に統合し、グループ各社での活用も可能とすることで、営業拠点、本部、グループ間でのシームレスな情報共有を図るとともに、ペーパーレス化などの業務効率化にも注力します。
- また、グループ全体で保有するデータをもとに、これまで可視化されていなかったお客さまの潜在的なニーズを発掘し最適なソリューションの提供につなげるなど、グループ全体で付加価値の高い提案営業をめざします。
- 静岡銀行では、本システムをタブレット端末や業務用スマートフォンにも導入した新たな働き方を通じて、年間148千時間の業務時間の捻出を見込んでいます。

### 3. おもな機能

#### （1）スケジュールの共有化

- ・利用者全員のスケジュールが自身の端末から確認できるため、即時に関連部署やグループ会社を含めたアポイントの調整が可能となります。

#### （2）テキスト化・音声録音

- ・お客さまとの面談内容を音声登録・テキスト化することで、日報入力などの事務作業を軽減し、より多くの時間をお客さまの課題解決支援に傾注できる体制を構築します。
- ・電話セールスや重要事項の説明内容を録音することで、適切かつ十分な説明がなされているかを検証し、内部管理体制の高度化を図ります。

#### （3）回覧機能

- ・回覧機能の導入により、従来、紙媒体で行っていた関連部署やグループ各社との情報連携における「ペーパーレス化」と「即時共有化」が図られ、より一層お客さまに寄り添った提案営業にスピード感をもって対応できます。