

平成 27 年 5 月 28 日

株式会社北洋銀行
日本アイ・ビー・エム株式会社

お客さまサービス向上を目的に CRM システムとデータウェアハウスの刷新とともに 全店にタブレット端末を導入

北洋銀行は、お客さまへのサービスを高度化し、「親密な信頼関係」の構築に向け、CRM システム(*1)とデータウェアハウス(*2)を刷新及び稼働させ、営業店 174 カ店の外訪営業する渉外課担当者とコンサルティング窓口担当者に合計 1,200 台のタブレット端末を配備し、本格稼働を開始しました。お客さま情報の一元管理や業務の効率化および職員の起動力向上を進めて、営業推進の変革を実現していきます。

*1 CRM (Customer Relationship Management = カスタマ - ・ リレーションシップ・ マネジメント)

主に情報システムを用いてお客さまの取引内容やお問合せなどを記録・管理し、お客さまに応じたきめ細かい対応を行うことで長期的かつ良好な関係を築き、お客さま満足度を向上させる取り組み。

*2 データウェアハウス…時系列に蓄積された大量の業務データの中から、各項目間の関連性を分析するシステム。

CRM システムとデータウェアハウスの導入により、以下の営業推進業務を変革していきます。

- ① 今までシステム毎で個別に扱ってきたお客さま情報を一元化し、お客さま一人ひとりにあわせて、最適なタイミングで最適な商品やサービス提供をしていきます。
- ② タブレット端末の活用により、お客さまへの提案力の強化や事務手続きの効率化を図ります。
- ③ お客さまの情報を安全に保護するため、端末に情報を残さないシンクライアント環境を利用し、セキュリティ強化と情報活用を両立します。
- ④ マーケティング分析により、迅速に取扱商品やご提供するサービスへ活かしていきます。

北洋銀行は、収益環境やお客さま環境の変化に対応し、お客さまとの長期的な関係作りの強化とブランド価値の向上を図ることで収益向上に取り組んでまいります。本システムの導入にあたっては、日本 IBM のグローバル・ビジネス・サービスが国内外の金融業界向けの取り組みで培った実績をもとに、技術支援を行い、将来の業務、システム拡張にも柔軟に対応できるシステム基盤を実現しました。また、タブレット端末の接続は KDDI 株式会社の技術支援を受けて、環境構築をいたしました。

新しいデータウェアハウスでは、膨大なデータ収集、分析を迅速に行う「PureData System for Analytics」、本部での柔軟な分析、戦略策定を支える「IBM® Cognos」、高度な分析により的確なセグメンテーションを可能にする「IBM SPSS」、お客さま情報の名寄せ、関連付けを柔軟に実現する「InphoSphere Master Data Management」を採用しております。

北洋銀行は、今回の IBM ソリューションを活用したシステムによりお客さまへのサービスを高度化し親密な信頼関係を構築していきます。

以 上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、Cognos、InphoSphere、PureData、SPSS は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US)をご覧ください。