



金融機関  
DX  
導入事例



受取書(受取証)の業務をデジタル化

# 受取書アプリ

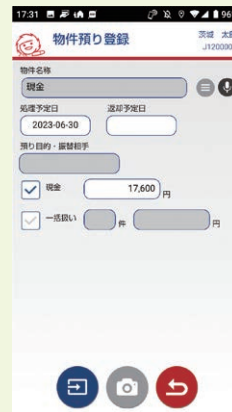
**point 01** お客様からお預かりする通帳や申込書等の書類をスマホのカメラで撮影し、お客様から電子署名をいただくことで手続きが完了。

**point 02** お預かりした物件に関する登録作業を最小限としたほか、面談後の情報追記作業も可能。受取書発行にかかる処理時間を削減し、お客さまとの面談時間を確保。

**point 03** お預かりした物件を処理する際の管理業務について、スマホのNFC機能を活用し、NFCチップをスマホにかざすのみで処理を瞬時に完結させることで、事務の堅確化と効率化を実現。



メニュー画面



アプリの入力画面

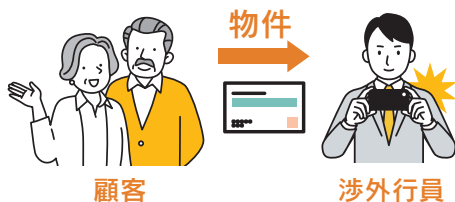


PC管理メニュー

## 導入後のメリット

- 画像で記録を確認
- 受取書のお客様保管不要
- お返しもサイン1つでOK

### 顧客訪問先



顧客

渉外行員

顧客から物件を預かる際、物件名称等の最低限の情報を入力。物件をスマホのカメラで撮影し、顧客の署名をもらう。署名が登録されたタイミングで登録時の位置情報を取得。PCからも補記登録可能。〈物件を預かった場所を把握できるので不正防止に〉

帰店

### 行内

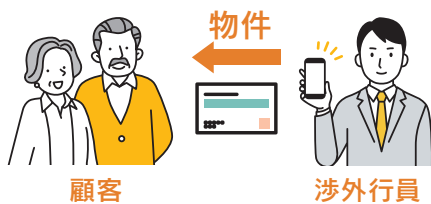


渉外行員

業務係

帰店後、行内の業務係に物件を引き渡す際、スマホに業務係のNFCチップをかざすことで引渡が完了。カメラ撮影・電子署名のため、印紙の削減・授受簿の費用がほぼゼロ。預り業務を日報情報として訪問管理アプリと連携することが可能。〈物件の現在の所有者が明確になるためモノの流れが見える化〉

行内処理

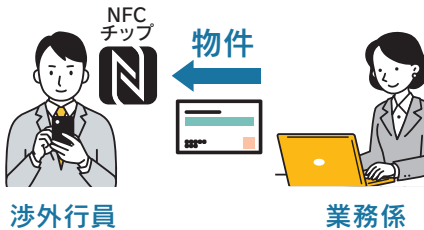


顧客

渉外行員

顧客への物件返却時、顧客から署名をもらうことで返却が完了。

出発



渉外行員

業務係

業務係からの物件受領時、スマホに渉外行員のNFCチップをかざすことで受領が完了。

物件預り

物件返却

## 受取書アプリ導入について

**デジタルサーブ(以下「デ」):**受取書アプリを導入する前は、お客様からの預り物件受取業務で苦勞されたエピソードはありますか？

**常陽銀行(以下「常」):**お客様からの預り物件が多数ある場合、物件名を受取書に1件ずつ手書きで記入するため、長くとお待たせしていました。さらにその物件を返却する必要がある場合、受取書の控えをお客様にお渡ししていましたが、時折紛失されるケースも発生します。その時は、署名や印鑑をいただくなど、お客様にご負担をおかけすることもありました。

**デ:**行内では何か不便な点がありましたか？

**常:**以前は受取書の記載内容の正誤チェックや印紙税集計報告など、定期的な管理業務の負担が大きかったです。また、過去の受取書を調査する必要が発生した時には、倉庫に保管している膨大な受取書の綴りから探し出す必要がありました。



株式会社常陽銀行 事務管理部 事務指導グループ  
武石 章氏

**デ:**受取書の電子化前にそんな苦勞があったとは知りませんでした。実際に受取書アプリを導入して、業務はどのように変わりましたか？

**常:**今は預り物件を預かる時と返却時にお客様に電子署名をいただくだけです。行員が受取書を記入するのを待っていただいたり、その控えをなくさないように保管していただくというお客様のストレスが軽減されたことが、何より良かったと思います。

**デ:**行員への業務用スマホ支給前に受取書アプリの導入をご検討されていたかと思いますが、スマホアプリの導入を決断された経緯をお聞かせください。

**常:**渉外行員が持つデバイスで何が効率化できるか考えた



株式会社常陽銀行 本店営業部  
高島 啓介氏

時、毎日行っている受取書の発行、回収がベストマッチだと考えました。デバイスとして以前はPCタブレットを使用していましたが、スマホはGPSの位置情報で、何時にどこで預かったかが記録されるので、不正への牽制機能が働きます。また、お預かりした通帳をカメラで撮影できるので、お客様はこれを預けたとひと目でわかりやすくなったと思います。

**デ:**撮影するにあたり、機微情報が写り込むことは避けられないと思うのですが、このあたりでご注意くださいという点がありますか？

**常:**監査の指摘事項にもなっています。どちらかというと、行員が機微情報を理解していないのが問題かと思います。指摘事項については勉強会も行っており、現在はほとんどそのような事象、指摘はありません。万が一写真に写っている場合は受取書アプリで機微情報の黒塗りつぶしが可能です。

**デ:**銀行では外部からデータを取り込むネットワークを作っ



デジタルサーブ株式会社 DX推進グループ  
高松 仁美

ていないところもまだ多いので、常陽銀行様の  
解決法などをお話いただけますか。

**常:**最初の発想としては、ネットワーク環境を整  
備してからという考えではなくて、渉外全員が  
持っているデバイスで何が一番効率化に向い  
ているのかという発想からスタートしました。結果  
的に必要だったのがクラウド基盤を介するネッ  
トワーク面の整備でした。

**デ:**実際にアプリを導入された時は、お客様の  
反応はいかがでしたか？

**常:**お客様が納得していただけるのか最初は心配してい  
ましたが、結果的に難色を示される方はほぼいっしょらな  
かったです。どうしても紙で控えが残らないと困るというお  
客様も一定数いらっしゃるの、そういった方には、帰店後  
に発行する手続きが取れるように、行内規定を整備してい  
ます。さらに、紙の受取書も緊急用に各お店に備え付けてお  
ります。

**デ:**当初はスマホにサインをいただく際、書きにくいといっ  
た意見があったとお聞きました。現在はそういった問題  
はないでしょうか。

**常:**デジタルサーブさんに調整を重ねていただいた中で、現  
在は特に問題ないですね。導入から4～5年経過する中で  
業務運用の支障になるような点はありません。

**デ:**導入の頃に比べると電波状況はよくなってきていると思  
いますが、電波が届かない時はどうしていますか？

**常:**電波状況が悪いケースもありますが、後から受取書アプ  
リのデータが行内連携される仕様になっています。

**デ:**行内で預り物件を引き渡す際、現金とそれ以外の物件  
で店内の業務担当者がかかわると思いますが、対応しやす



い、しにくいなどはありますか？

**常:**業務担当者ごとにチェックして任意の物件を授受できる  
仕様になっているので、簡単な操作で対応可能です。

**デ:**NFCチップをスマホにかざすだけで物件の授受が可能  
になりましたが、何かリスクが増えることはないですか？

**常:**誰が持っているのかわかるので便利です。以前の授受  
票では、営業店の中で誰が物件を保有しているのかわから  
なかったのです。

その他、どうしても休日に会いたいというお客様がいらした  
場合、どこかの支店を拠点に行くことがあります。このよ  
うな場合でも、どこで預かって、どこで授受したか確認で  
きるので便利です。

**デ:**UI/UXとしてシンプルでないとダメだというコンセプト  
で開発しました。管理者の目線で使い勝手はいかがでしょ  
うか？

**常:**先日ちょうど店内の預り物件をチェックしたのですが、  
未処理のものが一覧で確認できるので、便利になりました。  
なぜ完了していないのか、手続き上の原因か、単なる失念な  
のか。以前は全ての紙を1枚1枚チェックしていたので、それ  
がパッと見てわかるのはとても効率的です。

**デ:**受取書アプリが正式にスタートしてから5年目になりま  
す。今後の展開やご要望がありましたらお聞かせください。

**常:**今は、訪問管理アプリと連携しているので、非常に便利  
になりました。今後何と連携させればより効率化が図れる  
のか、考えていきたいです。

また、監査面においても良いタイミングでの導入となりました。  
本来営業店に出向き伝票をチェックしていましたが、コ  
ロナ禍はそれができませんでした。しかし受取書をデータ化  
したことによりパソコン上でチェックできるので、営業店に  
出向かずとも監査ができるわけです。いつでも遠隔で確認  
できることは、不正に対して牽制機能が働くかと思います。





渉外活動の効率化をサポート

# 訪問管理アプリ

**point 01** 渉外行員の1日の活動軌跡を地図上に表示することで訪問順路の見直しなど、渉外活動の効率化をサポート。

**point 02** 訪問管理アプリとCRMが双方向に連携。各々から入力したデータが自動的に双方で登録／更新される。担当者は訪問管理アプリ、CRMいずれかのシステムからでも日報作成が完結できる。

**point 03** 訪問先の位置情報とお客さまの店CIF、訪問時間を紐付けし日報作成の一部を自動化することで、内部事務を簡素化。また、その日報を役席が確認した後は、データにロックをかけて編集不可にできる。



地図画面

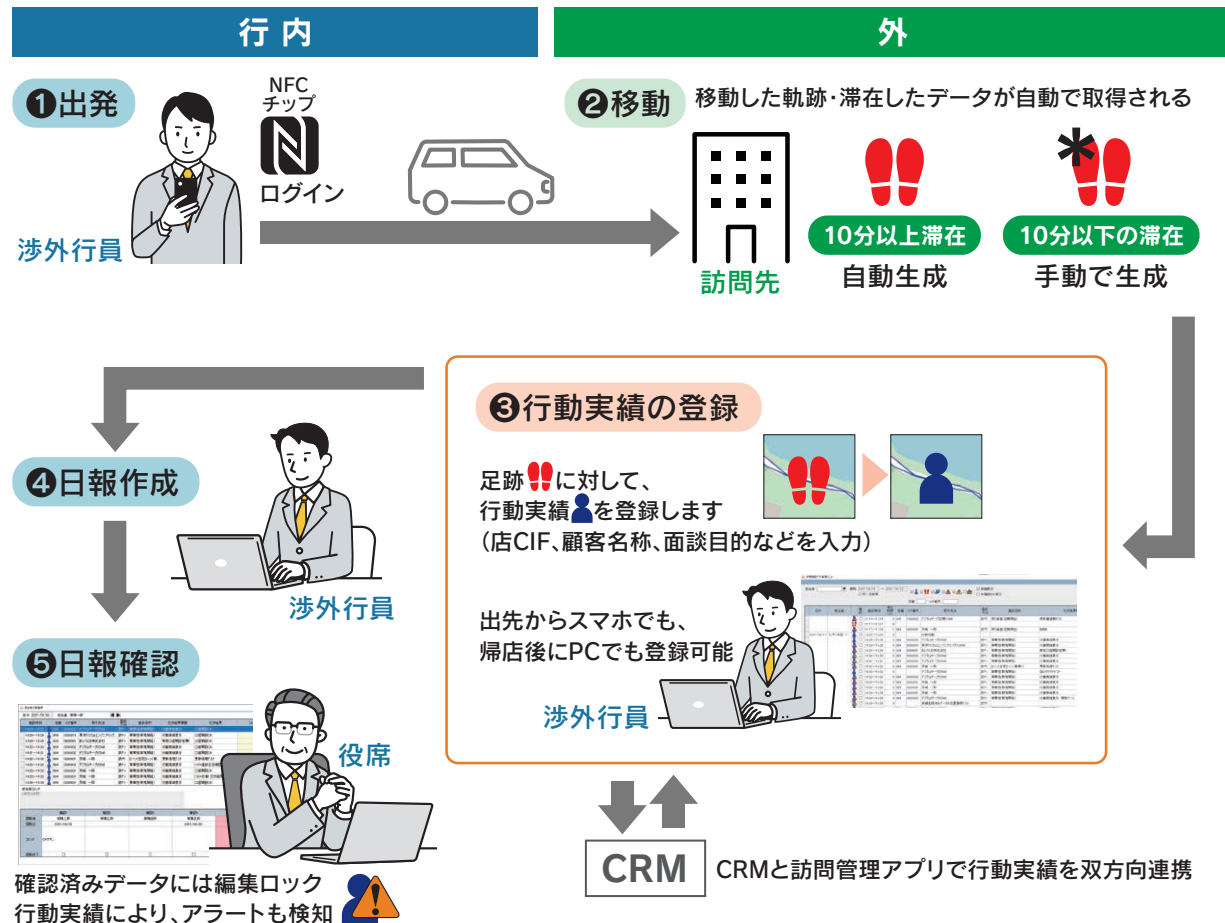


実績登録画面

## 導入後のメリット

- 日報作成の簡素化
- 気づき情報の提供で営業支援が可能
- 渉外活動の可視化

## デモフロー



## 訪問管理アプリ導入について

**デジタルサーブ(以下「デ」):**訪問管理アプリは、受取書アプリとは目線が違うアプリですが、導入の経緯をお教えてください。

**常陽銀行(以下「常」):**スマホが導入され、位置情報やカメラ・音声の活用を考えた時、それまで手帳にメモして帰店後に1件ずつ打ち込む日報作成がもっと楽にできるのではないかと考えたのがスタートでした。また、これまでの申告ベースから、GPSによるシステムベースになり、行動管理をより高度化させるという点においては便利なツールになるというのがありました。

**デ:**以前は行用車アプリに連携していて、出発時に位置情報を取得する仕組みでしたが、現在は弊社から提供させて頂いているスマホアプリにログインいただくとデータ収集が開始されるようになっていきます。この使い勝手はいかがですか？



株式会社常陽銀行 営業企画部 戦略企画グループ  
海崎 和幸氏

**常:**出社時にNFCチップでログインすることをルーティン化しています。とてもありがたいと感じる機能は、日報を入力する際、足跡がついた箇所だけ周辺顧客情報を自動的に取得してくれる点です。以前は訪問する顧客の順番をメモしていたのですが順序が前後することもあり、帰店後に思い出しながら日報を作成するのに手間がかかっていました。今はアプリの足跡を見ながら顧客情報を登録できるので、かなり時間短縮になっています。さらに足跡から検索をかけると、近い場所に位置するお客様が表示されるので、次は一緒に訪問したら効率がいいという気づきもあります。営業推進の面でも大きなメリットのあるツールだと思います。

**デ:**日報をチェックする担当の方は、どのように利用されていますか？



株式会社常陽銀行 本店営業部  
小野寺 涼渚氏

**常:**管理者側からの目線でも、電子の方が大きく効率化されたと感じます。ただ、全員をいつも確認する必要性はないと考えています。チェックが必要なのは、例えば若手行員に対しては慣れるまで、位置情報を見ながらどのように回っているのかを確認し、アドバイスをすることがあります。

**デ:**10分間で足跡がつくように設定していますが、現場的に10分間は長いですか？短いですか？

**常:**ちょうどいいです。アポなし訪問でご不在だった場合は自分で足跡をつけられますし、逆に5分間だと、外訪の途中に止まって調べたりするだけで足跡がついてしまい、日報作成の際に備考を記載する必要があるため、手間が増えてしまいます。

**デ:**支店に滞在する時間は長いため、無駄な足跡がつかないようにし店内では店内wi-fiとスマホが接続している状態では足跡を記録しないような仕様にしています。一方、外訪中GPSの電波が悪い場合は、こういった対処をしていますか？

**常:**その場合はアプリを再起動したりスマホ自体を再起動することがあります。概ねその対応でなんとかなります。地域的に電波が入りづらい場所は、パラメーターの調整でGPSの取得間隔を調整することもできます。

**デ:**実際に利用される中で、管理職の方からはこういったご意見がありますか？

**常:**訪問管理アプリ導入により、管理者としても部下の行動が把握しやすくなった結果、よりストレートなコミュニケーションが取れるようになりました。

**デ:**今回はアジャイル的な手法で、試行錯誤しながら機能改善を繰り返して開発したアプリになりますが、弊社と組んで良かったという点がありましたらお聞かせいただけますか？



**常:**これまで半期に1回のシステムリリースが一般的だったのですが、この訪問管理アプリに関しては、営業店4カ店ほどで行ったヒアリングをベースに3カ月連続でリリースしたこともありました。これは、デジタルサーブさんが、アプリ以外のことにしても銀行のシステムについて中まで入り込んで深く理解していただいたからこそできたと思っています。なかなかこのスピード感是他社では難しいかなと思います。私自身も銀行のシステムがベースにあるので、従来のシステムに拘らない目線でご提案いただいて、より良いものに仕上がったと思っています。

**デ:**バージョンアップを繰り返す中で、受取書アプリと連動するようになりましたが、楽になった点はありますか？

**常:**システム連動前は、日報に手入力でしたので、お預かりしたものが多く、作業が漏れてしまうことがありました。訪問管理アプリを入れることで、このお客様から物件を預かったと視覚的に地図上で確認できますし、受取書と紐付けする機能により、処理漏れのリスクもなくなりました。

**デ:**導入時はCRMとの連携はなく別々だったため、管理職の方が二重にチェックする必要があり負担だという話がありました。最終的に双方向で連動する形に落ち着きましたが、ここに至るまで、現場からはどのような声があがっていましたか？

**常:**連携する前は、渉外担当者は訪問管理アプリ、店頭担当者はCRMと、担当業務によって管理するツールが異なっており、二重の管理となっていました。訪問管理アプリは担当者の一日の行動履歴で、CRMは顧客軸の履歴という、それぞれシステムの性格が違うので、当初はやりにくいという声が多かったです。そこで、日報の機能を作る時に、これまでCRMで課題だと感じていたところを盛り込みました。訪問管理アプリにワークフローの機能も入れ、

CRMの顧客カードの呼び出しリンクを作り、基本的には訪問管理アプリの管理メニューで完結しています。本当に全部できるの？と驚きました。

**デ:**最近のカスハラ問題もよく耳にしますが、このシステムでも何か役立っていることはありますか？

**常:**今は特に特化してやっていませんが、外訪している行員が連絡もなく遅くまで帰ってこない時は、どこに訪問しているのかシステムで追うことができるので、カスハラ対策として使えると思います。

**デ:**訪問管理アプリのメリットを教えてください。

**常:**渉外活動の可視化、内部事務、行動管理の効率化ですね。

**デ:**開発にあたって意識されたことはありますか？

**常:**ただ位置情報を取って行動を管理しますというツールにしたら、現場の理解を得られないのではと思い、いかに営業活動をサポートできるか、業務効率化をお手伝いできるかを意識しました。

**デ:**弊社と組んで良かった点を、改めてお聞かせいただけますか？

**常:**困ったことや改善したい点があったら、短いサイクルでご相談しながら機能追加をしていただきました。御社が銀行のシステム、勘定系まわりや夜間に行われる処理を含め、かなり深くご理解されているからこそできたことかなと思っています。ベンダーさんというより、協業のパートナーという感覚で、心強い存在です。

**デ:**今回、大きな不具合がなかったのは良かったと思います。常陽銀行の皆様とは、ざっくばらんに意見を言いやすい環境でやらせていただいて、非常に感謝しております。ありがとうございました。

## アプリ一覧

### 店頭行員向けアプリ



#### 地方税QR収納アプリ

地方税統一QRを読み込むことで、収納情報を電子化し営業店での手続きをデジタル化するアプリ。



#### マイナンバー受付アプリ

マイナンバー届出の店頭受付を行うアプリ。



#### 口振依頼書アプリ

茨城県自動車税などの税金について、口座振替の受付ができるアプリ。

### お客様向けアプリ

#### スマイルナビゲーション

ジェロントロジー取組推進に向けた相談ツール。顧客との対話を通じたニーズ発掘、ソリューション提供等を行う。

#### 情報承継アプリ

顧客の情報資産の承継を行うアプリ(サービス)。デジタル版エンディングノート。

### 渉外行員向けアプリ



#### 受取書アプリ

顧客からの預り物件を業務用スマホで預かり⇒店内授受⇒返却までを行うアプリ。



#### 訪問管理アプリ

業務用スマホのGPS機能を活用し、渉外活動の可視化を行うアプリ。



#### 営業支援アプリ(カメラアプリ)

業務用スマホで撮影した画像などを、端末に保存せずに行内のシステム環境に取り込むことができるアプリ。システム上で営業店や本部間の授受も可能。



#### 行用車アプリ

行用車の走行距離等を管理することができるアプリ。



#### 預り資産営業支援アプリ(TEN)

顧客ごとのターゲット価格やイベントの登録・通知ができるアプリ。これにより、顧客が求める適切なタイミングでのアプローチを実現する。

制作協力：株式会社常陽銀行様



常陽銀行

MEBUKI  
めぶきフィナンシャルグループ



## デジタルサーブ株式会社

### ■ 本社

〒310-0804  
茨城県水戸市白梅2-3-16  
TEL.029-246-5678  
FAX.029-231-3690  
MAIL info@digital-serve.co.jp

### ■ 東京支店

〒108-0075  
東京都港区港南1-9-36  
NTTデータ品川ビル(アレア品川)13F

### ■ 第2開発センター

〒310-0803  
茨城県水戸市城南2-1-20  
井門水戸ビル 5F

<https://www.digital-serve.co.jp>

アプリに関するお問い合わせ先：営業部 延島 友之 TEL.080-8855-0864