

OKI

全国初のお客様自身がATM画面をカスタマイズ可能にする「顧客情報連携システム」を大垣共立銀行に納入

OKIは、大垣共立銀行（本店：岐阜県大垣市）の「Web-ATMシステム」向けに、お客様一人ひとりに個別のサービスを実現する「顧客情報連携システム」を開発し納入した。大垣共立銀行では、本システムによるオリジナル画面サービスを2013年1月21日より運用を開始し、順次拡大していく。

本システムによるオリジナル画面では、ATMの利用者毎に取引メニューや、定期預金金利、外国為替相場などの金融情報、お客様へのメッセージを表示する。お客様は、よく利用する取引メニューや、知りたい金融情報を選びオリジナル画面に配置することができる。銀行からは、CRMシステムと連携してお客様に最適な商品やキャンペーン情報を案内する。これにより、ATMをより身近に感じていただくとともに、お客様とのコミュニケーション手段として今まで以上に活用することが可能となる。

大垣共立銀行では、お客様満足度No.1を目指して、様々なATMサービス強化に取り組んでおり、より一層のサービス強化・向上のため、2011年9月よりWebアーキテクチャ対応のATMソフトウェア「UNISONATM+（ユニゾンATMプラス）」を採用し、UNISONATM+ベースの「Web-ATMシステム」を全店に展開している。これまで「資料請求取引」や、通帳・カードを必要としない「手のひら認証ATMサービス」など、Web-ATMシステムを活用した新サービスを提供しているが、さらに、お客様一人ひとりに対応できるサービス実現のため、CRMシステムに構築されている顧客情報とATMサービスの連携を検討してきた。

今回、OKIが開発した「顧客情報連携システム」では、様々な顧客チャンネル間のサービス連携性に優れた

OKIのマルチチャネルマーケティングシステム「ChannelNavigator 2.0（チャンネルナビゲータ2.0）」を採用している。ChannelNavigator 2.0は、CRMから還元された顧客情報を基に、お客様へ最適な情報を最適なチャネルよりタイムリーに提供可能となっている。センターサーバによる他システム連携が容易なWeb-ATMシステムとChannelNavigator 2.0を連携させることにより、窓口端末やコンタクトセンター等の他チャネルと連携したサービス提供など、将来の高い拡張性を備えたシステムとなっている。

【オリジナル画面の特長】

- ・CRMシステムと連携し、お客様に合せた商品案内やOne to Oneメッセージを表示。
- ・オリジナル画面の変更により、「お預入れ」などの取引メニューの種類や、定期預金金利等の金融情報の種類など、お客様が画面に配置・表示する内容を選択することができる。



オリジナル画面の表示例

OKI システム機器事業本部 TEL：048-431-0759