

横浜銀行 様

目的

業務改善

業種

金融機関

エリア

関東(東京以外)

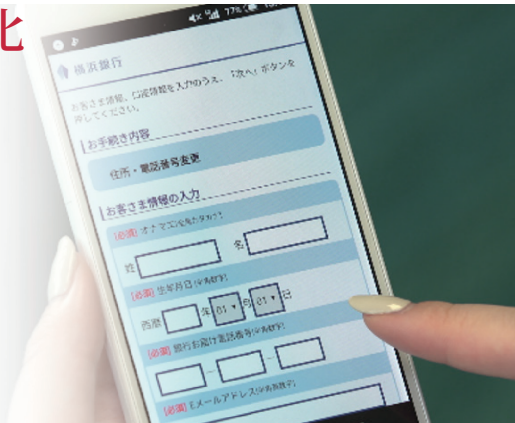
従業員数

4,730人

住所変更等の「本人確認」を完全オンライン化
本人確認済みの顧客情報の連携

大手地方銀行の横浜銀行では、顧客の住所変更の手続きをWeb上で完結するため、金融機関では初となる「本人確認アシストAPI」を導入。

本人確認済みの顧客情報の連携により、Web上の煩わしい手続きが簡略化。顧客にとっても入力作業が簡単になり、最短での手続き完了を実現させた。また、これまで必須だった電話での本人確認の手間が省けたことで、膨大だったコールセンターの負担も軽減。「非対面での手続き完了」はさらなる利用者増加へとつながり、今後、さまざまな個人情報が必要となるサービスにおいても「完全オンライン化への足掛かりになる」として、金融業界の注目を集めている。



導入サービス

本人確認アシストAPI

導入前の課題

BEFORE

- 1 Web上での住所変更受付を行っていたものの、最終的には申請した顧客本人との電話(対面)での確認をしなければならなかったため、手続き完了までに2~3日を要していた。
- 2 顧客とすぐに電話が繋がらないケースも多く、コールセンターが顧客本人に何度も電話をかけたり、その現状を共有していなければならないなど、労働負担が大きかった。
- 3 これまでは、インターネットバンキングで手続きをしてもらう際にワンタイムパスワードを用意してもらうなど、顧客に負担を強いざるを得なかった。

導入後の成果

AFTER

- 1 本人確認済みの顧客情報の連携によって電話確認が不要となり、Webのみでより簡潔に最短で手続き完了できるようになった。
- 2 約25%の電話確認を削減できたことで、コールセンターの負担軽減に役立てることができ、繁忙が予想されたコロナ禍においても増員することなく対応できた。
- 3 Web上のみで完結できるようになり、他の手間が一切不要になったことで顧客の負担を軽減させ、顧客の利便性向上に大きくつながった。

お客さまの声

導入のきっかけ

電話確認の手間を省き、「変更手続き」を簡略化したい
Web上のみで完結し、利用者のストレスを軽減したい

横浜銀行では、お客さまからWeb上だけで毎月約5000件ほどの住所や電話番号の変更手続きが申請されます。しかし個人情報の保護に万全を期すためには、たとえインターネットバンキングをご契約のお客さまであっても、Web上からお手続きをされる場合は、最終的にお電話でご本人の意思確認を取る必要があります。この作業において、コールセンターでは一日に一人あたり最低でも50~60人に対応せねばならず、お電話も必ずすぐにご本人と通じるわけではなため、情報共有が必要となります。このように膨大な労力を要するうえに、時間もかかってしまうという課題がありました。

また、お客さまにおかれましても、これまでは「ワンタイムパスワード」をご準備してもらう必要があり、もうひとつ手間のご負担をかけてしまうこ

とも大きな課題でした。よってWeb上でのサービスを簡潔にする必要があり、よりスムーズに本人確認を行える非対面チャネルを模索していました。

誰もがWeb上のみで簡単に手続きを完了させられるようになれば、双方の負担を軽減できるだけでなく、お客さまにより便利なサービスを提供できるようになる。これを実現するため、「本人確認アシストAPI」の導入を決めました。

Profile

横浜市に本店を構え、神奈川県を中心に約200の支店を持つ国内最大級の地方銀行。

全国に先駆け、小田急の鉄道すべての駅にATMを設置するなど積極的な顧客ファーストでサービス向上を目指すとともに、金融機関の技術革新に邁進している。



デジタル戦略部
副部長
本山 貴康氏



デジタル戦略部
マーケティング戦略室 室長
小糠 純氏



デジタル戦略部
戦略企画グループ
大塚 涼太氏



顧客、銀行がともに負担軽減の好ループで、「即時完了」が実現 利用者急増で、顧客の手続きを完全オンライン化

最大の目的は、「電話確認の不要化」でした。これまではインターネットバンキングで住所変更する際に「ワンタイムパスワード」が必須で、最後はどうしてもお電話での本人確認が必要でした。しかしお客さまにとって住所変更は頻繁に行う手続きではなく、それだけのためにワンタイムパスワードを取得していただくこともまた、ご負担につながっていました。そのため、Web上で手続きに二の足を踏まれてしまうお客さまも多かったのです。しかし、「本人確認アシストAPI」ではそれを必要としないため、最初から最後までWeb上で簡単に手続きが完了できます。このことでお客さまがストレスなく住所や電話番号の変更手続きを行えるようになり、最短での手続き完了が可能となりました。

導入前、私どもでは、これによってWeb上での受け付けるすべての住所変更手続きのうち、ドコモ契約者さまの認証の利用割合を16%にまで引き上げること目標に立てていたのですが、なんと導入から2か月間で20～25%ご利用いただき、1000件以上の変更手続きが行われました。また、現在は非対面の需要がますます高まっており、さらに導入から半年で4割程度にまで利用されるお客さまが急増しています。

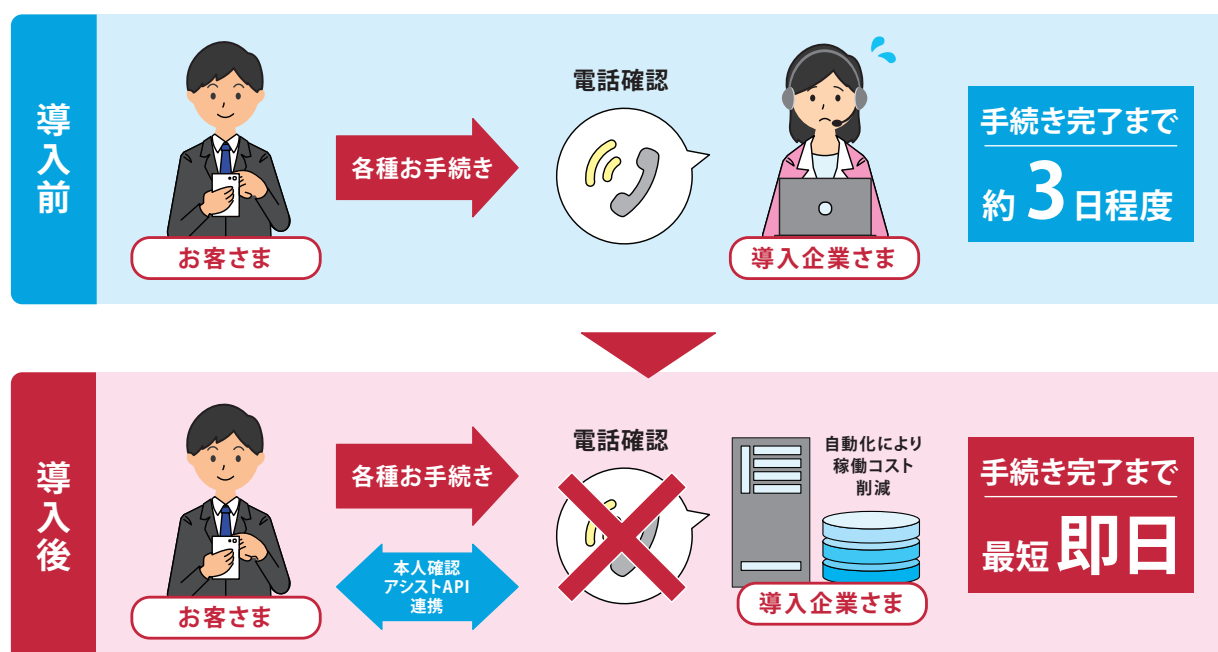
このおかげでコールセンターの業務負担を大幅に軽減することもでき、予想以上の成果が出ています。

銀行が他社の本人確認サービスを利用するのは異例で、個人情報の取扱いとなるため当初は迷いもありました。しかしドコモの契約者情報は「携帯電話不正利用防止法」の厳正な法律に準拠しており、その安全性が担保されていることで、あんしんと信頼が置けるものだと判断しました。

金融業界では初の取組みとなりましたが、好スタートを切れたことで、今後はもっとさまざまな非対面チャネルに活用していこうと考えています。また、どの手続きも完全オンライン化が必須となりつつあるいま、他の金融機関さまにも取り入れていただければすべてのお客さまの利便性が向上すると思いますし、私たちの未来に欠かせないサービスとなる可能性を秘めていると実感しています。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



神奈川支店 営業担当 三浦主査

デジタルトランスフォーメーション推進という大きな経営課題のなかで、口座情報変更の際の窓口およびコールセンターの稼働削減が、「本人確認アシストAPI」をご採用いただく上でのポイントとなりました。また、外出自粛や在宅勤務が求められる状況において、チャネルの非対面化という点で、付加価値のあるサービスとなりました。お客さまとドコモ（ウォレットビジネス部）の持つ知見を結集したことにより作り上げることのできたサービスだと考えています。お客さまの「デジタルトランスフォーメーション」の推進に少しでも貢献していけるよう、お客さまの持つインフラやサービスに対して、「ドコモとして何ができるか」を常に考え、新たな価値創造による協創を実現していきたいと思っています。