



Interview:  
**三菱東京UFJ銀行さま**  
“もっと使える、もっと頼れる銀行へ。”  
トップメガバンクの新たな挑戦

三菱東京UFJ銀行が展開している個人顧客向けのサービス向上プロジェクト「Do Smart ▶」。  
一人ひとりの顧客と向き合い、最適な商品・サービスを  
その場で提案できるタブレットは、営業員の心強い“相棒”だ。

Interview: BANK OF TOKYO-MITSUBISHI UFJ

## ライフステージに合わせた最適な提案を

三菱東京UFJ銀行は、就職、結婚、住宅、教育、相続といった、個人顧客のさまざまなライフステージをサポートするため、多彩な機能を搭載し、軽々と持ち歩ける「Xi」(クロッシィ)対応のタブレット「GALAXY Tab」を選んだ。



株式会社 三菱東京UFJ銀行  
リテール拠点部 次長  
西尾 優子氏



株式会社 三菱東京UFJ銀行  
リテール拠点部 調査役  
深澤 佑介氏

人生90年時代の今、金融機関には長い人生をとともに歩むパートナーのような役割が求められている。個人顧客だけで4,000万口座という圧倒的な基盤を持つ三菱東京UFJ銀行は、「Do Smart ▶」のコンセプトのもと、個人顧客との長期的なおつきあいと使いやすさの向上を目指している。

「この言葉には、一人ひとりのお客さまと、そのご家族の末永い幸せをサポートしたいという当行の強い思いが込められています。多様なチャネルをご用意する一方、紙媒体だけでは困難だった高度なコンサルティングを実現するため、外訪担当者全員にタブレットを配備しました」とリテール拠点部の西尾優子さんは語る。

Service & Solution:

## お客さまの要望にその場で応えるタブレット

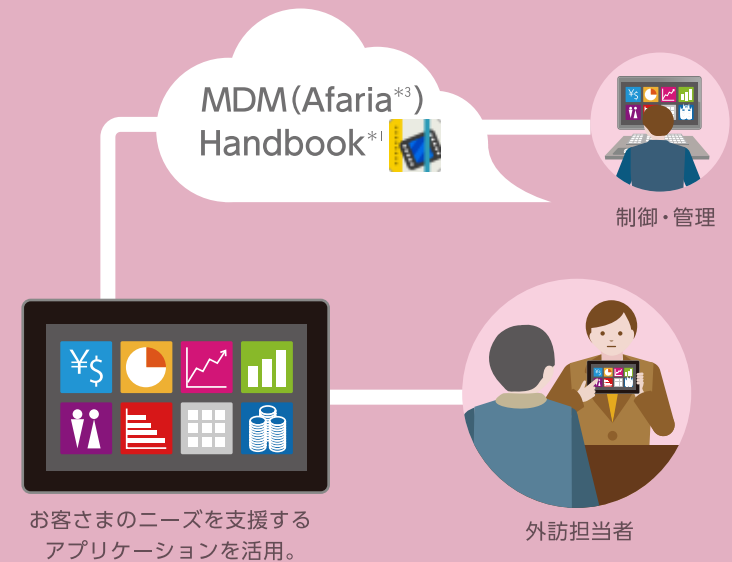
### 試算シミュレーションも訪問先で

全国3,300人の外訪担当者が使う「GALAXY Tab」には、お客さまのライフステージに応じて必要な額を試算する自社専用アプリ、Handbook\*<sup>1</sup>で管理されたマーケットや各種商品の電子カタログ等を搭載。「タブレットなら詳細なライフプランや相続税のシミュレーション、投資信託の比較チャートなども、画面を使って分かりやすく提案できます。予想外のご質問にもすぐに資料を提示できるので、提案力が大幅に強化されました」と、リテール拠点部調査役の深澤佑介さんは笑顔を見せる。

### 重要情報を守る高度なセキュリティ

タブレットシステムの導入に際しては、「あんしんスキャン\*<sup>2</sup>」を活用した端末ウイルスチェックや、MDM (Afaria\*<sup>3</sup>) によるリモートワイプ(データ消去) / ロック(操作制限) など、安全に利用できるセキュリティ体制が敷かれた。

### 《営業支援システム》



- \*1 Handbook：営業資料や社内資料などを一元的に管理するソフトウェア。
- \*2 あんしんスキャン：ウイルス検知、危険サイトアクセス時の注意喚起等によりタブレットやスマートフォンを守るソフトウェア。
- \*3 Afaria：モバイル端末の運営管理を支援するソリューション。端末上のデータを遠隔操作できるほか、ソフトウェアの配付・更新が一括で行える。

三菱東京UFJ銀行 www.bk.mufg.jp

Interview: BANK OF TOKYO-MITSUBISHI UFJ

## さらなるサービスの向上と業務の効率化を目指す

### 銀行内のシステムと連携し タブレットの活用範囲を拡張

「お客さまごとに異なるニーズに、その場でさらに一歩踏み込んだ提案ができるようになりました。提案資料などの事前準備も短縮化されたことでお客さまとの対話時間が増え、今まで以上に多くのお客さまと相談できるようになったと大変高い評価をいただいています。『Do Smart ▶』で打ち出している“もっと使える、もっと頼れる銀行へ。”の実現にタブレットは欠かせないツールとなっていくはずです」と力を込める西尾さん。

今後は行内システムと連携し、さらなるサービスの向上と業務効率化などが重要なテーマになるとのこと。西尾さんのまなざしからは、お客さまから選ばれるトップメガバンクとしてのプライドと、新たな挑戦に向けた強い意気込みが感じられた。



株式会社NTTドコモ  
第一法人営業部 第四営業  
第二担当主査  
竹田 知弘

三菱東京UFJ銀行さまへ営業担当者からのコメント  
Android OSならではの開発の柔軟性と接続エリアの広さ、セキュリティなどを高く評価していただきました。タブレットの活用範囲を拡張されるご計画に合わせ、今後もドコモならではの技術力とノウハウをご提供したいと思います。