

Berliner Sparkasse

ベルリンの貯蓄銀行、Adobe® LiveCycle® ES を活用して金融取引の処理とルーチンプロセスを合理化

Berliner Sparkasse

www.berliner-sparkasse.de



パートナー

SOFTPRO GmbH

www.softpro.de

業種

金融サービス

課題

- ・できる限り紙ベースのプロセスを排除
- ・既存のワークフローへの電子署名の組み込み

ソリューション

- ・口座登録
- Berliner Sparkasse は、顧客サービスフォームの作成、処理および保管の自動化に Adobe LiveCycle ES ソリューションを使っています。

成果

- ・ルーチンタスクに費やす時間の削減に伴い、顧客へのコンサルティング時間が増加
- ・自動保管の実現
- ・紙ベースのフォームをなくすことによるフォーム処理に伴うコストとエラーの削減

システム概要

- ・ Adobe LiveCycle ES (Enterprise Suite) 利用コンポーネント：
 - ・ Adobe LiveCycle Forms ES
 - ・ Adobe LiveCycle Reader® Extensions ES
- ・ Flex
- ・ SOFTPRO SignPad eSignio & SignDoc

顧客へのより優れたサービス

Berliner Sparkasse、Savings Bank of Berlin は、ドイツの主要貯蓄銀行のひとつです。同行は、1818年に設立された歴史ある銀行機関である Landesbank Berlin AG の子会社です。ドイツ国内外の激しい競争にもかかわらず、同行はベルリンにおいて誰もが認める市場リーダーです。

最近、Sparkasse Group は、Mission Finanzcheck の提供を開始し、ドイツ中の顧客と関心のある団体を、オンラインのコンサルタントあるいは直観的なオンラインファイナンシャルチェックによる個人の資産状況を評価に招きました。その際 Flex® に基づくインタラクティブなリッチインターネットアプリケーション (RIA) のオンラインツールにより、従来のパンフレットやオンラインフォームには真似できない体験を提供しました。アニメーションにより提案目的と提供方法を説明しつつ、音声での解説によってあたかも個人的な相談を行っているような状況を提供しました。特定の個人情報を入力すると、顧客はマウスを数クリックするだけで診断事項を指定し、すぐ自分のファイナンシャル計画提案書を手に入れます。

Mission Finanzcheck は、様々な面で成功を果たしました。Mission Finanzcheck のオンラインコンサルテーションの部分は、それに続く対面コンサルティングの時間を 30%削減し、顧客の注意を別の価値ある金融商品やサービスに向けることができました。

できるだけ長期間、Mission Finanzcheck のようなプロモーションの「驚き」の要因が持続するよう、オンラインからのプロセスには、即座に対応する必要があります。情報は、事務員のデスクの上に置かれて終わるべきではなく、処理されるようにバックエンドシステムへと自動的にひも付けられるべきです。これを達成するためには、ビジネスプロセスとフォームは、もはや紙ベースではないことが重要です。

Berliner Sparkasse は、独立した調査によって、手で記入されたフォームには、平均 25 ~ 80 個の誤りがあることがわかりました。内部処理とそれに続く訂正はリソースを消費し、フォローアップの問い合わせは顧客を不満にさせます。これらのすべては、デジタル化されたプロセスにより回避できます。例えば、Sparkasse のオンラインファイナンシャルチェックに続いて、口座を開きたいと関心を持った顧客は、最初の相談から実際の取引まで統合されたプロセスの恩恵を受けます。

ペーパーレスで効率性向上

Sparkasse Berlin におけるフォームと文書への電子署名の導入は、紙ベースのプロセスの削減に向けた重要なステップとして認識されています。ベルリンの居住者の二人に一人が、最初の当座預金口座を開設する際、Sparkasse Berlin に任せています。その結果、署名は銀行の様々な支店にとって頻繁に行われています。当座預金口座の開設や変更に加え、自動引き落としや貯蓄口座の開設にも署名は必要とされています。

Sparkasse Berlin は、これらのプロセスの行内の取り扱いから紙を大幅に減らしました。これは、SOFTPRO SignPad eSignio によって実現されています。顧客が SignPad の画面上で署名をすると、署名は即座にデジタル化されます。Adobe LiveCycle ES に連動した SOFTPRO SignDoc ソフトウェアが、電子文書の認証と完全性を確実にする先進の電子署名を作成するために、署名を文書の内容に組み込みます。顧客は、署名された文書の紙コピーを記録として受け取り、デジタルに署名された文書は直接電子保管されます。

紙ベースの文書処理をなくすために、Berliner Sparkasse は Adobe LiveCycle ES と SOFTPRO SignDoc ソフトウェアを活用しています。顧客が SignPad の画面に署名をすると、署名はデジタル化されて文書に組み込まれます。署名された文書は、時間、場所および印刷の詳細と同様、署名プロセスの間に取り込まれた生体特性をも含みます。



「効率性の向上が、従業員をルーチンタスクから開放し、彼らの時間を、本来重要な顧客対応へと振り向けることができるようになります。さらに、私達は顧客の待ち時間を短縮できました」

Berliner Sparkasse
プロジェクトマネージャー
Bodo Stüwe 氏

詳細な情報については、以下をご参照ください。

www.adobe.com/jp/livecycle/
www.adobe.com/jp/financial/

「Model P」の導入

電子文書イニシアチブは、German Savings Bank Finance Group (Sparkassen-Finanzgruppe) が預金と営業活動にペーパーレスプロセスの導入を開始した 2004 年に始まりました。行内では、そのプロジェクトは「Model P」として知られています。Berliner Sparkasse は、導入に責任を持ち、紙ベースのフォームから電子フォームへの移行を促すために、Sparkasse banks の印刷部門である Deutscher Sparkassen Verlag と共同しました。今日までに、既に 850 の電子テンプレートが PDF で利用可能です。それらは、Adobe LiveCycle ES によって提供され、無償の Adobe Reader® でアクセスできます。

そのソリューションは、多くの重要なビジネスプロセスを自動化しました。しかし、それが署名に突き当たると、プロセスは紙に依存せざるを得ませんでした。例えば、顧客が新規口座を開きたい場合、彼らのデータは最初に PC 上の対応する電子フォームに入力され、印刷されます。スキャン、エラー除去、データ再取り込み、文書保管は極めて時間がかかり、コストもかかりました。Berliner Sparkasse の専門家は、時間とコストがかかる電子プロセスから紙プロセスへの「クロスメディア」の矛盾に言及しました。

調査研究によると、ペーパーレス文書への移行による潜在的節減は文書あたり€1 から€2 と見積もられました。それゆえ、デジタル署名をサポートする新システムへの 100% の投資対効果を達成する時間は、極めて短期間であると見積もられました。

顧客の待ち時間の短縮

この継続的なデジタルワークフローの導入は処理時間の短縮と顧客満足の著しい改善をもたらしました。プロジェクトマネージャーの Bodo Stüwe 氏は説明します。「私達の従業員は、署名の取り込みのためにすることは、電子フォームのボタンをクリックするだけです。署名次第、顧客はプリントアウトを受け取ります。システムは電子文書を受け渡し、その完全性を確認します。効率性の向上が、従業員をルーチンタスクから開放し、彼らの時間を、本来重要な顧客対応へと振り向けることができるようになります。さらに、私達は顧客の待ち時間を短縮できました」

新しいシステムは、銀行にも報いたと、Berliner Sparkasse における電子署名プロジェクトの展開の期間、顧客関係の責任者であった Joachim Wangnet 氏は説明します。「私達は、新規契約に使われる紙の量の削減とクロスメディアの矛盾をなくすことができました」

セキュリティのメリット

使いやすさや効率性の問題に加え、銀行の顧客にとってのセキュリティは重要な留意点です。電子署名の導入は、この点に関して好影響を及ぼしています。Berliner Sparkasse の IT サービスプロバイダーである Bankenservice GmbH の Karsten Sprenger 氏は言います。「格納された署名の品質は、大幅に改善され、スキャンやインテックス、権限付与の経費は取り除かれました。さらに、あらゆる不正の企ては、より効率的かつ低コストで検知できます」



アドビシステムズ株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎 イーストタワー
www.adobe.com/jp
Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, Flex, LiveCycle, and Reader are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

10/10 R