

株式会社ふくおかフィナンシャルグループ 様

## 手のひら静脈認証内蔵タブレットにより、可搬性とセキュリティを両立 営業スタイルの変革により、営業力のさらなる強化を目指す

**商品名** 手のひら静脈センサー内蔵タブレット FUJITSU Tablet ARROWS Tab Q704/PV

課題	効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客様との面談時間を増やし営業力を強化するため、渉外行員の事務処理負担を減らしたい</li> <li>■ 重要なお客様情報を行外に持ち出すにあたり、セキュリティを強化しなければならない</li> <li>■ 営業システムなので、万全のDR(災害対策)を施したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 外出時にタブレットを持参することで、いつでも必要な情報を得られ、営業効率が向上</li> <li>■ 生体と端末ID、SIMIによる認証により、正しい人が正しい端末を操作しなければ利用できないため安心</li> <li>■ データセンターはもとより認証システムも二重化し安定運用。さらに、24時間365日富士通のLCMセンターから運用管理</li> </ul>

地銀トップの金融グループで、傘下に福岡銀行、熊本銀行、親和銀行を抱えるふくおかフィナンシャルグループ(以下ふくおかFG)。従来、同グループの渉外行員はお客様情報を行外に持ち出す際には、紙に出力して上長の承認を得て持ち歩くという手間のかかるプロセスで運用していた。セキュリティを確保しながら、営業プロセスを改善し営業力強化につなげるため、富士通の手のひら静脈認証内蔵タブレットを採用。お客様の情報を強固に守りつつ、営業のワークスタイル改革を実現した。

### 導入の背景

#### 営業事務プロセス改革のツールとしてタブレットを検討

ふくおかFGは、2013年4月にスタートした「第四次中期経営計画」の基本方針として、「お客様とのリレーション深化」と「営業生産性の向上」を掲げ、営業力のさらなる強化に取り組んでいる。その実現のため、営業事務プロセスやCRMシステムを改革して渉外行員の事務処理負担を減らし、浮いた時間をお客様との対応・営業時間に充てることを目指した。株式会社ふくおかフィナンシャルグループ 営業企画部 部長代理 佐々木真氏は、「そのために業務プロセスやシステムの見直しを行うと共に、タブレットの導入を検討しました」と語る。

従来渉外行員は、出社すると訪問先のデータを調べて必要なデータを出力。

上長に持ち出しの承認を得てから、客先へと向かっていた。しかも、営業の途中で手持ち以外のデータが必要になると、店舗に戻りデータを出力して再度出かける必要があり、大きなロスとなっていた。そこで、タブレット端末を導入し、客先に訪問する前の資料検索、出力といったプロセスを完全になくすことを目指したのである。また、一部の業務では、チャンスを逃さない積極的な営業の実現に向け、タブレットでサービスの案内やシミュレーション結果の提供なども試すこととした。同時に、タブレットが営業活動に必須のツールとなるため、確実なセキュリティとBCPを実現できるシステムも求めた。

当初iPadとAndroid端末を一部の店舗に試験導入したが、比較的高齢者のお客様が多いため、画面が小さく見づらいという意見が多く、展開を断念。より画面が大きく、見やすいタブレットを求めて、2013年4月から新たに選定を開始した。



株式会社ふくおか  
フィナンシャルグループ  
営業企画部  
部長代理  
佐々木 真氏



株式会社ふくおか  
フィナンシャルグループ  
IT統括部  
主任調査役  
美濃部 勝氏



株式会社ふくおか  
フィナンシャルグループ  
営業企画部  
調査役  
廣瀬 剛氏

### お客様プロフィール

#### 株式会社ふくおかフィナンシャルグループ 様

設立 2007年4月

所在地 福岡県福岡市中央区大手門1-8-3

#### 概要

九州を基盤とする福岡銀行、熊本銀行、親和銀行を傘下に置き、総預金量11兆円超の地銀トップの広域型地域金融グループ。「あなたのいちばんに。」をブランドスローガンに、各地域に密着した稠密な営業ネットワークを活かし、高度かつ多様な金融サービスを提供している。

ホームページ <http://www.fukuoka-fg.com/>

## 導入のポイント

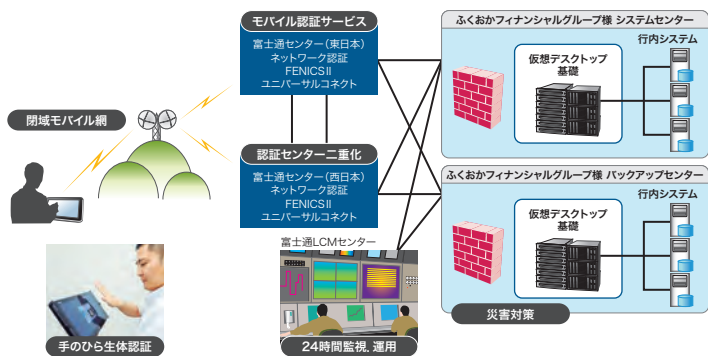
### 手のひら静脈認証により高度なセキュリティを実現したタブレットを採用

ふくおかFGがタブレットに求めたのは、まず画面が大きいこと、そしてセキュリティの確保である。

画面については、3、4社の製品を比較検討した結果、最大の12.5インチだったのが富士通の「ARROWS Tab Q704/PV」である。セキュリティに関しては、まず、万一紛失や盗難にあった際重要な情報が流出しないようスクリーンロックを施し、データを端末に残さない仕組みとした。その結果、業務システムへの不正侵入を防ぐため、端末側にはより強固な認証が必要となる。株式会社ふくおかフィナンシャルグループ IT統括部 主任調査役 美濃部勝氏は、「店舗窓口用の端末の認証を手のひら静脈認証で既に構築し始めており、それを富士通にお願いしていました。そのため、富士通の手のひら静脈認証にすれば、一元管理できると考えました」と語っている。実際他社からは、認証自体は強固でも一元管理できるような提案はなかったのである。そこで富士通は、国内開発・製造の強みを活かして手のひら静脈認証センサーを内蔵したオリジナル端末を開発することとし、13年9月に導入が決定した。

タブレットから行内システムへのアクセスには、Wi-Fiを用いた企業向けリモートアクセスサービス「FUJITSU Managed Infrastructure Service FENICSII」を採用。閉域網による高速通信により、快適性とセキュリティを両立した。モバイル認証サービスも東日本と西日本で二重化し、万一災害や障害があっても、業務が止まらないよう配慮している。さらに、MDMソリューション「FUJITSU Security Solution FENCE-Mobile RemoteManager」を導入し、紛失・盗難時にはリモートで端末を初期化できるようにした。一連のシステムは、富士通LCMセンターにより、24時間365日体制で運用管理されている。

※株式会社NTTドコモが提供するLTEを使用した携帯電話・タブレット・データ通信向け通信サービスのブランド名称。



## 導入メリット

### 高いセキュリティにより外でも安心して使え、営業事務プロセスを効率化

2014年3月に2店舗で先行導入を行った後、4月から福岡銀行全店に手のひら静脈センサー内蔵タブレット「ARROWS Tab Q704/PV (ふくおかフィナンシャルグループ向けオリジナルモデル)」を1,100台導入し、活用を開始した。導入にあたっては、OSの変更、CRMシステムの変更などもあり、対象者全員を集め

研修を実施。その際に静脈データの登録も行った。

従来渉外行員が客先に出向く前に事務所内で行っていたお客様情報のプリンタ出力と上長による承認が、タブレットを利用することでなくなり、大幅な効率化が実現している。株式会社ふくおかフィナンシャルグループ営業企画部 調査役 廣瀬剛氏は、「外出先から情報を見られるようになり、以前のように情報を確認するために一旦戻るようなことがなくなりました。また、営業に出かける前準備もほとんど不要になり、好評を得ています」と語る。

タブレットを利用する際は、まず手のひら静脈認証でWindowsログオンを行い、端末IDとSIMを紐づけた2要素認証でネットワークに入れる。そのため、本人以外ではOSが起動せず、別の端末にSIMカードだけを入れ替えて利用してもネットワークに入れない。正しい人が正しいデバイスを使わなければ、利用できないようにした。株式会社ふくおかフィナンシャルグループ IT統括 副調査役 石川敬一朗氏は、「Windows 8.1を採用したこともあり、使いやすさには配慮しました。既存のActive Directoryと連携し、シングルサインオンに必要なシステムを利用できるようにすることで、手のひらをかざす簡単な操作だけで、強固なセキュリティを実現しました」と語っている。

利用法はお客様情報の閲覧が中心だが、一部お客様にタブレットでシミュレーション結果を見せたり、契約まで行っている業務もある。また、自席ではタブレットをクレードルに取り付け、キーボードとマウスを利用しPCスタイルで利用。1台で外でも行内でもシームレスに利用できるようになった。



手のひら静脈認証の優れたセキュリティにより、外出先でも安心して行内システムを利用できる。



自席での利用例。タブレットをクレードルに取り付けたPCスタイル。(クレードル、キーボード、マウスも、ふくおかFG向けオリジナル製品を富士通が提供)

## 今後の展開

### タブレットにより全社的なワークスタイル変革を目指す

福岡銀行全店に続き、14年6月には熊本銀行にもタブレットを導入。さらに8月には親和銀行への導入も決定しており、合計で2,000台が導入される。矢継ぎ早の展開ではあるが、石川氏は、「福岡銀行での経験を次に活かして展開しているので、問題なく順調に進んでいます」と語る。

現在は情報の閲覧が中心だが、タブレットをより積極的な営業につなげていきたいと、佐々木氏は、「現在は、まずタブレットに慣れてもらっている段階です。今後使い方を広げ、コンサル営業のツールとして活用していきたいと考えています」と語る。

さらには、渉外だけでなく本部でも活用し、たとえば出張先でも仕事ができる基盤を構築していきたい考えだ。ふくおかFGは、今回導入したタブレットの使い方と活用範囲をとにも広げ、全社的なワークスタイル変革を推進していく。

## お問い合わせ先

【富士通コンタクトライン】 0120-933-200 (受付時間 9時～19時)

## 富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<http://jp.fujitsu.com/>

富士通FMWORLDでタブレット導入事例を多数公開中

タブレット ワークスタイル変革

検索

<http://www.fmwORLD.net/biz/workstyle/>

●記載されている会社名、製品名は一般的に各社の商標または登録商標です。