

LIVEON SERIES

導入事例インタビュー

株式会社 東邦銀行 様

「銀行内」と「対顧客」オンラインコミュニケーションの
インフラを「LiveOn」シリーズで構築！
業務効率化とサービス品質の向上を実現

利用目的

社内会議 オンライン窓口
教育・研修 サービス提供

業 種

金融・保険

社員規模

1,000～3000名



写真左:総合企画部 DX課 課長 松本 大輝様
写真中央左:総合企画部 DX課 調査役 安藤 英之様
写真中央右:総合企画部 広報・社会貢献課 梅宮 知香様
写真右:総合企画部 企画課 調査役 宇川 洋昭様

利用シリーズ

LiveOn Meet

導入前の課題

- 東日本大震災の経験から、業務継続できる強固な情報インフラが必要
- 高齢化や店舗再編で、来店困難なお客様に対する環境の整備
- 動画データの活用で、行内の教育・情報共有をさらに促進したい

LiveOnで解決！

- 🔌 専用回線・安定した通信品質で、災害時にも業務継続が可能に
- 🔌 オンライン面談で対応範囲を拡大、幅広いお客様に高品質なサービスを提供
- 🔌 ストリーミングサービスの導入で、スムーズな配信・管理を実現

福島県を拠点に地域に根ざした金融サービスを提供する東邦銀行は、2024 年に同行で策定した長期経営計画「TX PLAN 2030」(※1)の実現に向けて、店頭と非対面チャネルのデジタル化を重要戦略のひとつとして位置づけています。その中心となるのが「LiveOn」シリーズです。

※1:長期ビジョン「地域社会に貢献する会社へ～金融サービスの枠を超えて～」の実現に向けて策定された長期経営計画。

URL : <https://www.tohobank.co.jp/company/plan/vision.html>

「LiveOn」シリーズ 3つの活用シーン

◆行内のオンラインコミュニケーション

Web 会議システム「LiveOn Meet」オンプレミス版を導入。全行規模の会議や研修、BCP(事業継続計画)対策としても活用。

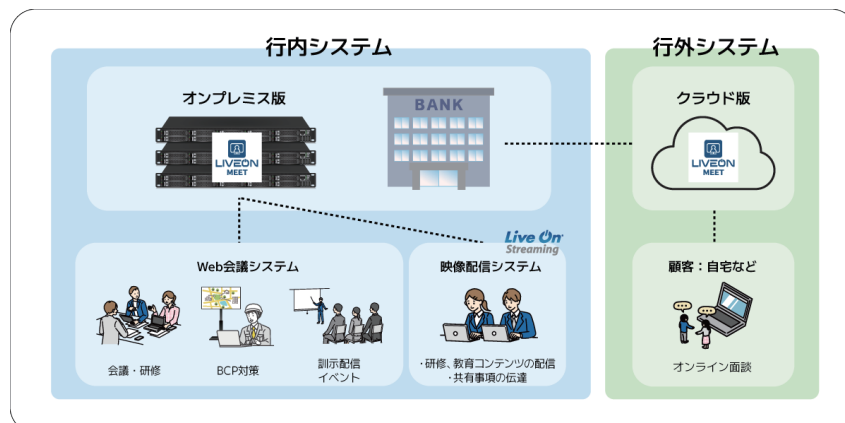
◆対顧客向けのオンライン面談

オンライン面談システム「LiveOn Meet」クラウド版を導入。最初の行内向け Web 会議システム導入をきっかけに顧客向けサービスとして活用。

◆映像データの共有

ストリーミングシステム「LiveOn Streaming」を導入。教育用動画や訓示配信の様子などを配信・管理。全行員への情報伝達もスムーズに。

あらゆる映像・コミュニケーションの基盤を「LiveOn」シリーズで構築し、DX化を実現しています。



導入前の課題

地域銀行ならではの課題

福島県に本店を置く東邦銀行では、地域社会の発展に貢献することをパーパス（存在意義）として掲げています。しかし地域銀行として、少子高齢化や人材不足、広大な県土ゆえの移動時間といった様々な課題に直面していました。これまでの店舗を拠点とした対面中心のサービス提供では、物理的な距離や時間の制約が大きな障壁です。加えて、2011年の東日本大震災の経験から、大規模災害時においても途切れることのない強固な情報インフラを構築することが喫緊の課題となっていました。



デジタル化を成長戦略の柱に、課題解決を推進

当行では長期経営計画「TX PLAN 2030」を策定しています。これは「地域社会に貢献する会社へ～金融サービスの枠を超えて～」という長期ビジョンのもと、金融面だけでなく非金融分野にも事業領域を広げ、地域全体の持続的な成長に貢献することを目指す壮大な計画です。実現するためには、抜本的なデジタル化による業務効率の向上と顧客サービスの高度化が不可欠でした。

Web会議システムの選定理由と導入効果

選定ポイントは、「高いサポート力」「BCP 対策」「多拠点接続対応」

導入のきっかけは、既存のテレビ会議システムからのリプレイスでした。システムを選定する際の最重要項目は、東日本大震災の経験から災害時にも安定して利用できるシステムであること。2011年の震災当時は、本店に対策本部を設置して、頭取をはじめとする役員がテレビ会議で各支店とつながり、お客様への対応を含めスピーディーな決定ができたという経緯があります。

「LiveOn Meet」オンプレミス版は、勘定系ネットワークと同じ専用回線を利用できるので、災害時でもインターネット環境に左右されない安定した通信を実現できるのが魅力です。いかなる状況でも通信が途絶えることがなく、BCP（事業継続計画）対策としても非常に優れていると確信しました。

また、接続できる拠点数に上限がなく、拠点追加にも柔軟に対応できることにメリットを感じました。これらの点に加え、コスト面も考慮して導入を決めました。

以上のようなメリットもさることながら、「LiveOn」シリーズに決めた最大の理由は、JMS 担当者のサポート力です。いつも感心させられるのは、その迅速な対応力と提案力です。導入検討段階から、営業担当者が迅速なレスポンスで丁寧な提案をしてくれました。当時はスケジュールにあまり余裕がない状況でしたが、他のベンダーでは面談や情報交換に時間がかかるところ、JMS はこちらの要件をすぐに理解し、必要な情報を伝えるだけですぐに見積もりや提案をしてくれました。おかげでスピード感をもって導入できたと思います。

支店間のコミュニケーションを効率化、使いやすさで利用頻度もアップ

「LiveOn Meet」は、当行の業務効率化に大きく貢献してくれました。まず会議がストレスなくスタートできます。以前のテレビ会議はシステムが立ち上がるまでに時間がかかり、各支店からつながる時にも手順が複雑で大変でした。「LiveOn Meet」なら会議をスケジュール化できるので、参加者は起動してすぐに入室できます。また、他社のオンライン会議システムでありがちな、ネット環境に左右されることもないので、いつでも安定した品質でスムーズに会議を開催できます。



すべてを地域のために

東邦銀行

株式会社 東邦銀行

創 業：1941年（昭和16年）11月4日

本店所在地：福島県福島市大町3-25

総 資 産：6兆6,303億円

店 舗 数：本支店123カ店（福島県内支店105、県外支店12、インターネット支店1、出張所5）

従 業 員 数：1,873人

事 業 内 容：銀行業、証券業、リース業、信用保証業、その他（クレジットカード業務、事業承継やM&Aの相談業務など）

ホームページ：https://www.tohobank.co.jp/

システムの導入で、全行規模の会議や、社外取締役を含む役員会議の効率が格段に向上しています。遠方の支店や、東京にいる社外取締役も参加しやすく、移動時間が激減し、生産性の向上に大いに役立っています。各種会議はもちろん、訓示配信や決算発表、表彰式などでも活用しています。



オンライン面談システムの選定理由と導入効果

使い慣れた操作感・サポート面の安心感から、

「LiveOn Meet」クラウド版を導入

「TX PLAN 2030」の実行に伴い、当行では顧客サービスの向上を目的としリモート営業を推進することになりました。特に、野村證券との業務提携や店舗再編が進む中で、遠方にお住まいのお客様や来店が難しいお客様にも、専門的な金融サービスを提供できる仕組みが不可欠でした。

そこで採用したのが、オンライン面談を実現する「LiveOn Meet」クラウド版です。顧客向けサービスとして、初期コストを抑え、迅速にサービスを展開するというクラウド型のメリットを重視して導入を決めました。

すでに社内でオンプレミス版の「LiveOn Meet」を導入していたため、行員が操作に慣れていることも大きな決め手でした。既存システムと操作方法が大きく変わらないため、「これなら導入できる」と確信がありました。

導入にあたっては、他のベンダーの提案するシステムとも比較検討しました。ただ、他社のシステムには音声機能がなく、携帯電話を併用する必要がありました。しかし、当行では金融商品の取り扱い上、通話録音のルールがあるため、携帯電話を使う運用には大きな課題がありました。「LiveOn Meet」であれば、映像と音声を同時に届けられます。運用上、手間が少なく、録音のルールに対応できます。また、スケジュール管理機能で面談の予約状況をすぐ確認できる点もポイントでした。

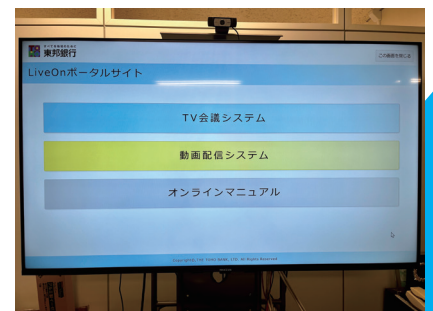
それに「LiveOn Meet」オンプレミス版と同様に、サポート面でも安心感がありました。導入後も困った際は電話ですぐに対応してくれますし、必要があれば現場に駆けつけてくれるなど手厚いサポートに何度も助けられています。

使いやすいオンライン面談システムで顧客満足度の向上を実感

現在、顧客向けオンライン面談サービスの活用が進んでいます。遠方のお客様がわざわざ来店しなくても、最寄りの支店から県内の四大都市にあるコンサルティングプラザの専門家と顔を見ながら相談できる仕組みで、お客様からは「画面越しに顔を見ながら相談できるので、その場に担当者がいるような安心感がある」「画面共有でわかりやすい説明を受けられる」と好評です。

当初は利用が伸び悩んだ時期もあったものの、操作マニュアルの動画配信や、現場の上席者による積極的な声掛けによって利用が増えていきました。今後はリモートでの口座開設やローンの申し込みなど、活用シーンを拡大することで、さらに利用件数を増やしていきたいと思っています。

営業店からは当初、新しい端末やシステムに不安の声もありましたが、実際に使ってみると、iPad を用意してログインするだけなので「想像以上に簡単だった」という声がほとんどでした。また「お客様に専門店まで来てもらう必要がなくなり、遠方のお客様にも対応できる」と、顧客満足度の向上を実感する声も多く、想像以上に利用が進んでいます。



ストリーミングサービスの選定理由と導入効果

手軽に配信ができること、管理機能が充実していることが決め手に

当行では、Web 会議だけでなく、情報発信のデジタル化にも力を入れています。そこで「LiveOn Meet」オンプレミス版と同時に導入したのが、コンテンツを簡単に作成・配信できる「LiveOn Streaming」です。本部から全営業店へ情報を効率的に発信するには、こうしたツールが欠かせません。

「LiveOn Streaming」の大きな魅力は、動画を直接取り込んで、そのまま配信できる手軽さです。「LiveOn Meet」で録画した動画もそのまま取り込めます。各部署が主体的に情報発信できるようになれば、より業務が効率化するでしょう。視聴状況をこちらが管理して各部へ共有できる機能も、他にはない利点だと感じました。

さまざまな映像コンテンツがスムーズに共有できるように

具体的には、本部から全営業店向けに行う金融商品の勉強会や、サイバーセキュリティの研修などを配信する仕組みとして活用しています。

全行員向けの研修や頭取からの訓示も、「LiveOn Streaming」で動画配信されるようになりました。

MP4 形式の動画を直接取り込んで配信できるようになったことで、以前のように動画データの変換作業に手間取ることがなくなり、各部署が自ら撮影・編集した動画を気軽に配信できるようになったのは大きなメリットです。動画配信も使っていきばすぐに慣れるほど簡単ですが、導入当初には JMS の担当者がすぐに対応してくれたおかげで不安なく使うことができました。

2024 年 1 月の勘定系システム移行時には、新しいシステムの操作方法を動画マニュアルとして配信することで、全行員への研修をより分かりやすく効率的に行うことができました。また、動画の再生回数や視聴状況を管理できるので、見ていない部署や支店もすぐにチェックできます。これは非常に便利な機能だと実感しています。

LiveOnを活用した今後の事業展開など

「LiveOn」シリーズで創る新しい顧客体験

「TX PLAN 2030」の目標達成に向けて、「LiveOn」シリーズは当行の情報通信インフラになっていくと期待しています。今後も当行の DX を強力に推進するにあたり、「LiveOn」は単なる業務効率化ツールではなく、お客様との新たな接点を創造する重要な仕組みそのものです。

これからも、お客様の利便性向上のために、様々なユースケースが考えられるでしょう。たとえば「LiveOn Call」を導入し店頭でタブレットを設置、お客様自身が専門家とオンラインで相談しながら、口座開設などの手続きができる「リモート口座開設」。ほかにも信託・相続相談や外国送金など、多くの業務で活用を計画しています。今後も「LiveOn」シリーズとともに、地域貢献の新たなビジネスモデルを創造していきたいと思います。

▼東邦銀行様 ご利用サービス



安定した通信を実現
- Web会議システム -

▼業務のDX化に最適 LiveOnシリーズ



メールよりも効率的
- ビジネスチャット -



オンラインでの相談業務に
- 遠隔相談窓口システム -



作業指示や報告もリモートで
- 遠隔作業支援システム -



どこからでも現場を監視
- クラウド録画システム -



シングルサインオンで簡単安全に
- ID管理ソリューション -



ジャパンメディアシステム株式会社

e-mail : liveon@jm-s.co.jp

URL : <https://web.liveon.ne.jp/>

本 社	〒101-0021 東京都千代田区外神田2-14-10 第2電波ビル2F TEL : 03-3252-8111 FAX : 03-3252-5234
大 阪 支 店	〒540-6122 大阪府大阪市淀川区西中島5-14-22 リクルート新大阪ビル5F TEL : 06-6947-6800 FAX : 06-6947-6363
名古屋支店	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-16-20 グリーンビル4F TEL : 052-202-1233 FAX : 052-202-1088
仙 台 支 店	〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-5-28 カーニープレイス仙台駅前通6F TEL : 022-726-5080 FAX : 022-726-5075
札 幌 支 店	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西12-4-78 ウエスト12ビル5F TEL : 011-206-1818