

山梨中央銀行様が 「ValueDirect」を導入

Case Study

ValueDirect

ValueDirect

ValueDirect導入の経緯

山梨中央銀行様（以下、敬称略）は2012年4月、インターネット上で投資信託の購入・解約、投資信託残高の照会等ができるインターネット投信のサービスを開始した。

インターネット投信のシステムとして採用されたのは、野村総合研究所（以下、NRI）のValueDirectであ

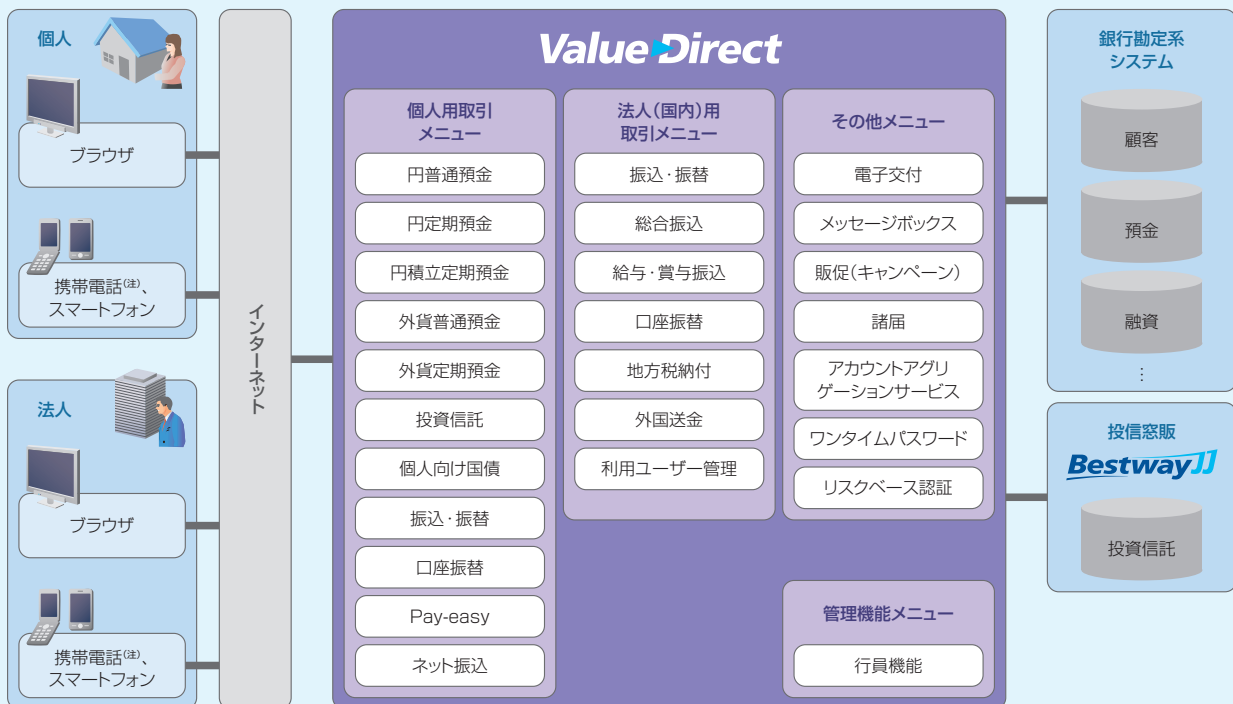
る。ValueDirectは、インターネットバンキングの共同利用型サービスで、振替、定期預金、外貨預金、投資信託、国債などのフルバンキング機能を備えたソリューションであり、山梨中央銀行は、ValueDirectの投資信託の機能を利用している。

ValueDirectの特徴として、

(1) NRIソリューションとの親和性

BESTWAYをはじめとするNRI提供のソリューションとシームレスに連携できる。

図表 ValueDirect全体イメージ図



(注) 携帯電話 (iモード、EZweb、SOFTBANK) に対応。

(2) 画面設計の自由度の高さ

画面デザイン・メニューは、お客さまカテゴリーごとに変更できる。商品やキャンペーンのプロモーション機能もあり、お客さまの属性にあわせたプロモーションもできる。

(3) クリック数の少ない画面遷移

取引の操作数をできるだけ少なくしているほか、利用したいメニューへ容易にアクセスできるようになっている。

が挙げられる。

また、そのほかの特徴として、ValueDirectはフルバンキング機能を備えているが、金融商品ごとに切り出して利用することができる点が挙げられる。今回、山梨中央銀行が導入したのは投資信託の機能である。利用者がインターネットを通じて投資信託の取引を行う上で必要となる「投信情報」、「注文」、「取引・残高照会」、「電子交付」などの機能を包括的に提供するものだ。

同行がValueDirectの導入を決めた理由を、営業統括部 副部長 古屋賀章氏は「NRIのValueDirectを選んだのは、第一に操作性の高さが挙げられます。お客さまが操作する際、無駄なステップを省くことができるため、操作上の負担を感じずに取引していただけます。また、ValueDirectの機能の性能がもちろん重要ですが、NRIの担当者のレスポンスの早さも決め手となりました。ちょっとしたことでも質問するとすぐに返事がきますので、プロジェクトを進める上で安心できると思いました」と語る。山梨中央銀行が導入を決定した2011年10月は、まだ他行でもValueDirectは稼働していなかった。「稼働実績のなかったValueDirectを導入することに、行内でもいろいろ意見はありました。ですが、ValueDirectの操作性の高さやBESTWAYなどのシステム連携の良さ、またNRI担当者のレスポンスの速さが決め手となりました。」(古屋氏)。

インターネット投信を始めるにあたって、山梨中央銀行がこだわったのは、大きく2点ある。一つは、店頭での取引とまったく同じ「適合性原則」の確認を徹底す

ることである。「窓口では厳格な適合性確認を行っており、インターネット投信についてもまったく同じ確認を行うことを重視しました。この点で、NRIにはきめ細かく対応していただき、要望通りのものができあがりました」(古屋氏)。

もう1点は、インターネット投信の申し込みを、来店不要で完結できるようにすることである。

「当行の従来通りの考えに則ると一度店頭に来店頂く必要がありました。しかしながら、店頭には行けないけれどもネットであれば投信の取引をしたいと思っているお客さまはいらっしゃいます。そのようなお客さまに、手続きのために店頭に来て下さい、というのでは問題があります。

お客さまの利便性のため、ネットからの資料請求と申込書郵送で手続きを完結できるようにすることにこだわりました」(古屋氏)



営業統括部
古屋副部長

短期間でリリース

ValueDirectの導入が決定したのは、2011年10月。行内でリリースしたのは2012年3月。わずか6ヶ月で行内リリースできたのは、同行の部門間の連携の良さによるものだ。古屋氏は「ユーザー系、営業推進系のシステムを作るときは、ユーザー部門とシステム部門のコミュニケーションが非常に重要です。ユーザー部門はシステム開発におけるロジックを、システム部門はユーザー部門が何をしたいと思っているかの意図を相互に理



解することでコミュニケーションが深まります。今回の導入ではその点でうまくいったため、短期間での導入を成功させることができました」と語る。

行内リリースでは、全行員に開放し意見を募った。実際に使ってみた行員から多数の意見が寄せられたが、そのほとんどは細かい文言の修正など、チューニング的なものであった。しかし、それらが非常に重要であった。銀行内で一般的に使われている用語でも、一步外に出たら通じるとは限らない。日頃お客さまに接している行員からの意見によって、そのような用語が徹底的に洗い出され修正されたため、お客さまが戸惑うことなく操作できるものができあがった。

本番リリースは、行内リリースの1ヶ月後の2012年4月。「行員のインターネット投信に対する期待度は高く、渉外係自らが積極的にお客さまに案内しました。お客さまのニーズが強いこともあり、インターネット投信の登録件数は増え続けています。当初は、登録件数だけが先行して伸びていましたが、金融市場に明るさが見え始めた年末頃から、残高も伸びています」（古屋氏）。

お客さまの利便性を、リリース直前まで徹底的に確認して臨んだものの、利用されたお客さまから使い勝手についての問い合わせが入ると考えていた。「インターネット投信は、当然ながらお客さま自身が操作されるので、操作面の不満の声が挙がることも想定していました。ですが、サービス開始以降そのような声はあまり挙

がってきていません。ValueDirectの操作性の高さによるところが大きいと思っています」（古屋氏）。

インターネット投信のサービスを導入した現在、次なる目標について古屋氏は、「現在インターネット上でできるのは、資金移動と投資信託です。定期預金や外貨預金などもサービスに加えて、インターネット上で全資産を管理できるようにするというのが当初の構想ですので、なるべく早く取り組んでいきたいと思っています」と語る。

日本版ISA対応

2014年1月から、少額投資非課税制度（日本版ISA）が始まる。「当行は、地域密着型で、お客さま層の裾野が非常に広いです。ですので、当行のような金融機関が日本版ISAを広めていくべきだと思っています。制度開始にむけ、BESTWAY/JJ、ValueDirectともに、盤石な対応をすると聞いていますので、安心しています」と古屋氏は語った。



ふれあい、さわやか

山梨中央銀行

山梨中央銀行は、県内唯一の地方銀行で、県内預金シェアが50%弱、県内貸出金シェアが40%を占める。2010年には創立70周年を迎えるなど、歴史ある銀行の一つである。「地域密着と健全経営」を経営理念にかかげる同行は、2012年3月末の自己資本比率が16.07%と高く、地方銀行の中で2番目の水準となっている。

Corporate Profile