

しんきん共同センター加盟信用金庫様向け「顧客情報管理システム (CIMS)」導入事例の紹介

Customer Information Management System : 渉外活動の見える化を実現し、営業基盤強化の一翼を担う新戦力ツール

開発の背景

【内的要因】

・信用金庫を取り巻く経営環境の急激な変化に伴い、**情報系システムに対して生産性向上への貢献など信用金庫の収益拡大に貢献する役割**が求められるようになってきている

【外的要因】

・IT利活用は成長戦略のコアの一つであり、金融当局はITと金融との融合を促進する銀行規制の見直しに着手するなか、金融機関には、「**守り**」ではなく「**攻め**」の姿勢でIT利活用に取り組むことが求められている

SCB “IT利活用が「金融機関」にもたらすものは” 2015.3.18発行より一部引用

現状の分析

現状について

・渉外担当者の日々の訪問日報が紙ベースでかつ、様式が統一されていないため、**金庫経営戦略に沿った形での顧客情報(属性等)の収集がなされず**、作成に時間がかかり単なる事後報告書になっている

・人事異動等で前任者から引き継ぐ際に、過去に遡っての折衝状況を把握することが難しいため、**情報の陳腐化が懸念**される

・訪問日報から集めた情報やノウハウを組織として活かすための仕組みが確立されていないため、上司の**リアルタイムでの継続的なフィードバックがなされていない**

課題と問題点

・長年にわたり個々の渉外担当者が培ってきた経験と知見を**金庫全体のノウハウとして引き継ぐ環境がない**

・訪問日報の利用目的を明確にし、常に営業戦略に沿った情報の収集と収集された情報が分かりやすい区分で整理され、いつでも、だれでも、簡単に利用でき**情報共有できる環境の構築が必要**である

開発コンセプト

※ 開発にあたっての金庫様ご要望事項 ※

日報の可視化

・日報のフォーマットはその利用目的に沿って、渉外担当者の一日の活動の要点を的確にとらえることができ、なおかつ記録しやすい形にし、日報を文字の多用から「**数値化**」「**記号化**」して、一目見ただけで**営業活動を継続的に評価できる仕組みを構築**する

情報の共有化

・訪問活動の過程や商談の進行過程を知る基礎資料をDB化し金庫全体での情報共有を可能にし、**収益拡大の一翼を担える新戦力たるツール**になることをめざす

小さく産んで大きく育てる

・設計思想は常にPDCAを回せるよう**拡張性を最優先**とする



システム概要

CIMSシステムイメージ

訪問日報作成

- ・活動状況入力
- ・顧客(見込含む)入力
- ・世帯情報(見込含む)入力
- ・案件情報入力

渉外活動“報連相”

- ・訪問日報出力
- ・活動状況出力
- ・上司コメント入力
- ・顧客/世帯情報管理(見込含む)
- ・案件情報管理

顧客情報有効活用

- ・条件検索
- ・汎用検索(様々な切り口)
- ・折衝状況検索
- ・案件情報検索

陳腐化防止機能(バッチ月次処理)

顧客情報蓄積と共有化



【概要】

日々の訪問活動において入手した情報を蓄積し共有化することで、渉外活動のより一層の効率化、高度化を実現する

【特長】

訪問日報作成がそのまま金庫営業戦略上必要な生きた情報、現場に役立つ情報、経営に役立つ情報となる

【主な機能】一部2次開発(2017年9月リリース機能あり)

訪問活動管理

- ・日々の訪問日報作成(原則当日作成、報告)
- ・上長によるコメントの入力
- ・顧客、世帯単位での情報管理(属性、取引状況)

案件管理

- ・顧客、世帯での案件進捗状況管理
- ・過去の折衝状況(経緯)の照会
- ・様々な切り口(汎用検索)での案件照会

活動実績管理

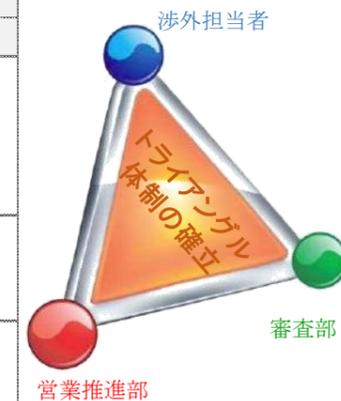
- ・日、月、期、年単位での渉外活動実績管理

陳腐化防止機能(バッチ処理)

- ・有効期限のある案件情報については、毎月バッチ処理で自動修正(システムで自動修正不可の場合は非表示化)

CIMS構築ロードマップ

バージョン (導入時期)	導入目的	
	課題(テーマ)	具体的な目標
一次開発 2016年度下期	正確な顧客情報収集	顧客情報のデータベース化 ①収益拡大に寄与する質の高い生きた情報の収集 ②既存顧客とのより良いリレーションシップの維持・発展 ③渉外担当者の行動管理(訪問活動の過程や商談の進行過程)を知る基礎資料作成 ④上司との的確なフィードバック体制の確立
二次開発(2.0次) 2017年度上期	蓄積情報の有効活用	一次開発からのスパイラルアップ(PDCAを回す) ①生きた情報、現場に役立つ情報、経営に役立つ情報の細分化 ②顧客情報は金庫の共有情報となり、営業部門全体で協力しあう新しい営業体制、営業スタイルの確立
二次開発(2.5次) 2017年度下期	営業収益拡大に寄与するツールとして定着	二次開発からのスパイラルアップ(PDCAを回す) ①従来のマンパワーからチーム営業へ代わり、営業の生産性の飛躍的な向上 ②顧客の声をデータ化し、マーケティング型の顧客情報管理を導入し新規顧客の囲い込み ③統計的手法(データの可視化)を導入し更なる営業活動の生産性向上
三次開発 2018年度		



導入効果

【有形効果】

・日々の訪問日報入力により、金庫独自世帯管理DB(取引メイン化DB)に、折衝状況、顧客属性情報、上司コメントをリアルタイムに蓄積していくことで、渉外担当者個人が保有していた既存顧客情報、新規見込顧客情報、世帯情報等の一元管理が可能になり、**顧客情報を金庫の共有財産とし、営業推進部門、審査部門全体で協力し合うことができる新しい営業体制、営業スタイル及び審査体制が確立**された

【波及効果】

・日々の報告書作成に係る時間が大幅に短縮され、顧客折衝に時間を割き振りることにより、結果的に**お客様満足度向上を図ることができ**、また職員のシステム利用満足度の向上も図れた

【今後の課題】

- ・更なるスピードアップをめざしワークフロー、電子印鑑導入等で**営業活動の生産性の飛躍的な向上**をめざす
- ・若年層との接点を確保するため、**IT技術を用いた非対面チャネルの対応**も早急に検討する必要がある

問合せ先
株式会社トランスソフト 営業部
TEL:022-302-4142
<http://www.transsoft.co.jp>

平成29年5月XX日ニッキンで紹介されました

