

## ● 窓口品質強化プラットフォーム・ドットコムステーションの稼動について

お客様各位

令和元年10月29日

日頃は、高知信用金庫に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

高知信用金庫（理事長 山崎 久留美）は、第4次営業店システムと位置づける「窓口品質強化プラットフォーム・ドットコムステーション」を独自開発し、令和元年11月18日から順次営業店端末機を刷新し全店展開いたします。

### [ドットコムステーションの特長]

#### ● 窓口品質強化プラットフォーム！

ドットコムステーションは、お客様⇄職員⇄管理職を双方向につなぎ店舗運営をサポートする窓口品質強化プラットフォーム(基盤)です。お客様専用の窓口端末として「タッチパネルディスプレイ」「カードリーダー」を新規開発。全店の窓口を導入し、職員用の業務端末との相互連携により取引を実現します。将来的に生体認証装置を増設するなど、システムの拡張性も備えています。

#### ● キャッシュカードやネットバンキングIDも窓口で取引可能に！

ドットコムステーションでは、本人認証統合により、従来の「通帳・証書+印鑑」によるお取引に加え、「キャッシュカード+暗証番号」「ネットバンキング契約者ID+パスワード」などの様々な本人認証がご利用いただけます。

●当金庫は、本技術を「金融機関の窓口取引における本人認証システム及びその取引方法」として特許取得しております。

#### ● お客様と職員をサポートするソフトウェア型ロボット！

ドットコムステーションは、お客様と職員をサポートするソフトウェア型ロボットです。窓口のコア業務約260のサービスプロセスを解析し、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)技術で、ワークフロー化した支援システムが搭載されており、その手順に従ってお客様と職員が取引を進めることで、比較的経験の浅い職員であっても正確で高品質なサービスがお客様に提供でき、頻度が少なく専門性の高い取引の正確性も確保できることとなります。

#### ● 店舗運営最適化システム！

職員と管理者の使用する業務端末は相互連携しており、全端末に搭載される「店舗運営最適化システム」により、お客様のご用件受付後の「適切な担当者への振り分け」「店舗状況・対応状況のリアルタイムな把握」「管理者へのアラーム通知」などの業務をソフトウェア型ロボッ

トで自動化することで店舗運営をサポート。システムが店舗チームの営業活動を援助し、職員がご相談やご提案などのコンサルティング業務に集中できるサービス体制を構築します。

● **デジタル化オフィスで「働き方改革」を推進！**

当金庫は、ドットコムステーションの導入により、業務環境の効率化に取り組み、職員の「働き方改革」にも貢献します。OHR(オーバーヘッドリーダー)によるイメージ登録、OCR(光学的文字認識)・タッチペンの導入によるデータ変換・データ入力支援、印鑑照合システムによる印鑑自動登録・照合、伝票レス・締め上げレスの推進、取引ジャーナルの電子化など、業務のデジタル化を推進し、職員にオンもオフも充実した理想の働き方を提供します。

当金庫では、人財がもっと人間力を発揮するための業務サポートシステムが不可欠であると考え、お客様や職員に貢献できる業務改革・イノベーションに取り組んでいます。

当金庫は今後とも、「ひと」に分かりやすさ・使いやすさ・便利さを提供するシステム開発を追求し、人に役立つ・人のためになるデジタル化戦略の推進により、心のふれあいを大切にする窓口創りに努めて参ります。

ご理解とご協力を賜り、引き続きご愛顧を賜りますようお願いいたします。

以 上