

ビデオ会議システムで全国をつなぎ、対面によるあっせん委員会を実現。
遠隔地のお客様の利便性や満足度に配慮し、よりきめ細かな 紛争解決業務を提供。

お客様のニーズ・課題

お客様とあっせん委員がお互いの表情を確認できる画像品質と、複数人の発言が判別できる音声品質、高度なセキュリティを実現するシステムにより遠隔地のお客様の利便性・満足度を向上させたい。



導入効果

お客様に対面でご事情を伺うのと感覚的に変わらない対応が実現した。あっせん委員会をご利用になるお客様ご自身のご都合にあわせて、開催方式を選択していただける環境が整った。



一般社団法人全国銀行協会様

全銀協様は、日本国内で活動している銀行や銀行持株会社、各地の銀行協会を会員とする組織です。わが国における銀行の健全な発展を図るとともに、経済の成長と国民生活の繁栄に寄与することを目的としています。また、お客さまに安心して銀行をご利用していただけるよう、銀行に対するご意見・苦情を受け付ける全国銀行協会相談室および銀行とのトラブルがなかなか解決しない場合にご利用いただけるあっせん委員会を運営しています。



一般社団法人全国銀行協会

全国銀行協会相談室 調査役 千葉勇一様と金融ADR室 調査役 石井誉様、
金融ADR室 藤本昌吾様にお話を伺いました。

導入背景

ビデオ会議システムにより遠隔地のお客様にも対面によるあっせん業務を提供。

金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）は、銀行業務などに関するトラブルについて裁判以外の方法で簡易・迅速な解決を行うことを目的とし、2010年10月1日に施行された制度です。全銀協は、銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として「あっせん委員会」を運営しており、弁護士や消費者問題専門家、全銀協の職員など金融分野に見識のある専門家によるあっせん委員が、お客様と銀行の双方からの事情聴取や資料提出を受けた上で、公正、中立な立場から和解案を提示します。

地方のお客様があっせん委員会を利用する際に、委員の一部が東京から参加したり、相手方銀行が東京以外の銀行協会で参加する場合があることを考慮して、従来の電話会議システムだけでなく、Face to Faceによる対話が可能なビデオ会議システムを導入することになりました。



「従来の電話会議にビデオ会議を加えることで、お客様の利便性を高めるのが導入目的だった」と語る千葉様。

選定理由

高精細な画像・音声と高度なセキュリティの実現、ソニーへの信頼感が決め手に。

ビデオ会議システム導入の目的は、対面に近いコミュニケーション手段によって、地方のお客様の利便性や満足度を向上させることです。この目的を実現するために、お客様とあっせん委員がお互いの表情を確認できる高精細な画像品質と、複数人の人の発言が判別できる音声品質、情報漏洩を防ぐ高度なセキュリティを必須要件としました。さらに、システムの専門家ではない協会職員であっても簡単に操作できること、全国を結ぶネットワークが容易に実現できることなども重要な要件としました。

数社の製品を検討した結果、ソニーブランドに対する安心感や信頼感に加え、親しみやすい操作性など提案された製品への高い評価もあり、ソニーのビデオ会議システムを採用するに至りました。

● システム内容

全国9都市の拠点を接続し、互いの顔が見えるきめ細かなあっせん業務を実現。

2011年7月に、高画質・高音質で多人数の参加にも対応したHDカメラ搭載のフルHD対応モデルのビデオ会議システムを導入し、東京、大阪、名古屋で運用を開始しました。その後コンパクトなオールインワンモデルを順次展開し、現在では札幌、仙台、金沢、広島、高松、福岡を加えた9都市の拠点（東京には2式設置）と、ほぼ全国で対面による事情聴取が可能となりました。映像画質は想像以上にクリアで、遠隔地でもお互いの顔がはっきり見えるため、従来の電話会議と比べて臨場感のある、よりきめ細かなあっせん業務が提供できるようになったと感じています。

ここがポイント！

従来の電話会議では声だけに頼るため、会話の内容を理解しにくいと感じることがありました。ビデオ会議ではお客様とFace to Faceの会話が行えるため、言葉だけでなく表情からもお客様の事情を伺うことができるようになりました。また、あっせん委員の出張が減少し、移動コストや移動時間が大幅に削減できました。

■ 納入いただいたシステム構成

■ HDビデオ会議システム	PCS-XG80 × 3
■ HDビデオ会議システム	PCS-XG55 × 1
■ HDビデオ会議システム	PCS-XL55 × 6

※上記は納入時の構成です。

閲覧される時点で販売が終了している
可能性がありますことをご了承ください。



● 導入効果

ビデオ会議システムにより満足度向上。お客様にあわせた開催方式が選択可能に。

ビデオ会議システムの導入により、お客様へ対面で事情を伺うのと感覚的に変わらない対応ができるようになりました。感情は表情にあらわれます。お顔をみることで状況をくみ取ることも可能です。電話会議システムの際には、お客様から声だけでは意思が伝えにくい・会話を理解しにくいという感想が寄せられることもありましたが、ビデオ会議システムを採用してからはそのようなご意見もなくなり、お客様の納得感・満足感につながっていると感じています。

また、何より、あっせん委員会を利用したいと考えているお客様ご自身に、主要都市開催のあっせん委員会にビデオ会議システムを通じて出席する方式、全国51ヵ所にある各地の銀行協会で電話会議システムを通じて出席する方式、商用などで上京された際に東京であっせん委員会に出席する方式の3方式から、ご都合のよい方式にあわせて選択していただける環境が整ったことが最大のメリットだと思います。このようなスムーズな運用が実現できた理由には、精細な映像品質や途切れることのない音声品質もさることながら、協会職員が容易に操作したり、東京から接続先拠点のカメラアングルや音声調整を一括操作できる優れた操作性も大きいと評価しています。



「ビデオ会議によって、お客様から対面でご事情を伺うのと感覚的に変わらない対応が可能になりました」と石井様。



藤本様は「お客様のご都合に合わせて、従来方式に加えてビデオ会議も選択していただけるようになったのが最大の導入メリット」とお話し下さいました。

● 今後の展望

ビデオ会議システムの効果的な活用を通じた、より納得感のあるあっせん手続きの実施。

3拠点から運用を開始したビデオ会議システムも、9拠点まで拡大してきました。今後は利用状況や運用を含めた総合的な評価を進め、ビデオ会議システムに対する効果的な活用によってお客様の満足感や納得感をさらに得られる運用を進めていきたいと考えています。ビデオ会議システムは、あっせん手続きの効果的な運用に役立つものと評価しています。

※ 本システムは「三菱電機情報ネットワーク株式会社様」のご協力により構築されました。

ビデオ会議システムの商品情報やお客様事例をご覧いただけます。

sony.jp/pcs/

ソニービジネスソリューション株式会社／〒108-0075 東京都港区港南1-7-1

記載の商品に関するお問い合わせは

業務用商品相談窓口

フリーダイヤル 0120-788-333

●携帯電話・PHS・一部のIP電話からは 050-3754-9550

●FAX 0120-884-707

●受付時間 9:00～18:00（土・日・祝日、および弊社休業日は除く）

2013年2月現在