



2013年2月1日

報道関係各位

株式会社インテック

**インテック、横浜銀行の次期リテール顧客向けCRMシステムを
国内地方銀行初のプライベートクラウド型サービスで提供**

ITホールディングスグループの株式会社インテック（本社：富山市、代表取締役社長：滝澤光樹、以下インテック）は、株式会社横浜銀行（本店：神奈川県横浜市、頭取：寺澤辰磨、以下横浜銀行）に対し、2013年1月から同行の次期リテール顧客向けCRM（Customer Relationship Management：顧客関係管理）システム*1をプライベートクラウド型サービスにて提供を開始しました。プライベートクラウド型サービスでCRMシステム導入するのは、国内の地方銀行において横浜銀行が初めてとなります。

横浜銀行は、自行の営業戦略を支える中核システムとして、地方銀行業界で多数の導入実績を持つインテックの「F³（エフキューブ）」CRMシステムを導入し活用してきました。同行では、リテール先に対するサービス向上や営業強化ならびにコスト削減が課題となっており、システム更改に合わせて、これまでのパッケージベースのシステム導入方式を見直し、次期リテール顧客向けCRMシステムとしてインテックが提供するプライベートクラウド型サービスを利用することとなりました。

次期リテール顧客向けCRMシステムでは投資型商品販売支援機能を強化し、窓口や渉外におけるオーダーメイド型の顧客対応力強化や販売事務の効率化、およびリスク管理の厳正化を図ります。また、横浜銀行が取り入れている経営手法EBM(Event Based Marketing)*2にも利用されます。

1. 「プライベートクラウドサービス」採用のポイント

横浜銀行が次期リテール顧客向けCRMシステムに「プライベートクラウドサービス」を採用したポイントは以下のとおりです。

- ①機能向上されたシステムを早く利用できること
- ②業務の効率化が図れること
- ③システム稼働環境の適正化が図れること
- ④コストを削減できること

2. インテックが提供するプライベートクラウド型CRMシステムの特長

①リテール先に対する営業強化

従前のCRMシステムに、さまざまなライフイベントに対する情報提供などの業務を支援する機能を追加し、窓口業務や外部訪問時におけるコンサルティングセールスを支援します。また、投資信託の申込書印刷機能を追加し、預かり資産業務の効率化を図ります。

②プライベートクラウドサービスとしての提供

個別でシステムを構築する場合に比べ、システムの新規・更改導入や機能追加・改修等に関する開発コストとシステム基盤構築、運用・保守等に係る運用ランニングコストが削減できます。

3. 地方銀行業界の課題とプライベートクラウドサービスの利点

地方銀行業界は、勘定系システムの更改が一巡し、今度は多くの地方銀行で情報系システムの見直しが進められています。しかしながら、情報系システムの根幹をなすCRMシステムや営業支援システムの導入は、大規模でかつユーザー数も多いことから大型の投資が必要であり、OHR（Over Head Ratio）^{*3}など地方銀行の収益性の観点からも大きな経営課題となっています。

プライベートクラウドは、自行の資産としてシステムを保有する形態とは異なり、「実際にCRMシステムを利用するユーザー数」に応じて、月額の利用料を支払い「サービス」を利用するものです。自行でハードウェア、ソフトウェア、パッケージを購入し、システムを個別に構築・運用する方式から、完成済みのシステムを「サービス」として利用することで、資産を持たず、導入・運用コストを大幅に削減することができます。

インテックは、「プライベートクラウド型サービス」に加え、2013年度には「パブリッククラウド型サービス」の提供開始も予定しています。クラウドサービスを長期に利用いただくことにより、地方銀行様の積極的なIT活用の推進とIT投資コスト圧縮の実現を支援してまいります。

(*1) Customer Relationship Management : 顧客関係管理。

商品やサービスを提供する企業が顧客との間に長期的・継続的な関係を構築することに力を置き、顧客満足度の向上を図る経営手法。

(*2) Event Based Marketing :

就職、結婚、住宅購入、退職など、顧客のライフステージや購買行動・商品の変化（イベント）を推察し、最適のタイミングで最適な商品・サービスを提案するマーケティング手法

(*3) Over Head Ratio :

銀行業における経営効率を図る指標のひとつで、営業経費÷業務粗利益で算出される比率。業務粗利益を獲得するために必要な営業経費を示し、比率が低いほど効率が良いと言える。

※ 「F³ (エフキューブ) :Flexible Financial Frontier」について

インテックが提供する金融機関向け総合情報系システムの総称です。

CRMシステム、コールセンターシステム、ローン自動審査システムなどを業務機能の体系化と業務単位のコンポーネント化で合理的なシステム導入と拡張性を実現した金融機関向け「統合型CRMシステム」です。インテックはF³ (エフキューブ) シリーズをすでに90社以上の金融機関に提供しております。

F³ (エフキューブ) CRMシステムでは豊富な導入実績と確かな技術および業務ノウハウの蓄積により、情報の一元管理およびリテール営業推進支援を目的とした業務の効率化と高度化を実現しております。

◆株式会社インテックについて

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。特に、データセンター事業は、東京、横浜、大阪、富山などのデータセンターを高速回線で接続した高信頼性サービスを提供しています。2014年1月11日に創立50年を迎えるインテックは、産業と社会システムの高次化に資するユビキタスICTカンパニーとして、グローバルな視野で、次なる50年へと新たな挑戦を続けてまいります。

参考) インテックホームページ <http://www.intec.co.jp/>

◆IT ホールディングスグループについて

IT ホールディングスグループは、様々なお客様をITで支援するITエキスパート集団です。進化し続ける企業グループとして、グループ各社の個性を活かし総合力で応えます。

※ 本文に記載されている会社名、商品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載した内容は本発表日現在のものです。

【報道関係からのお問い合わせ先】

株式会社インテック 広報室 e-Mail: press@intec.co.jp

東京 (担当: 渡邊) TEL: 03-5665-9807 FAX: 03-5665-9813

富山 (担当: 稲田) TEL: 076-444-8008 FAX: 076-444-1161

【内容についてのお問い合わせ先】

株式会社インテック 金融ソリューション事業推進部 担当: 永原/藤井

TEL: 045-451-2424 e-Mail: sbp_info@intec.co.jp