

インテック、鹿児島銀行に 営業DXを支援する「CRMサービス」を導入 ～Xpotentialのセールスイネーブルメントを掛け合わせ、 営業成果を継続的に最大化するデータ駆動型の営業体制構築を実現～

TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：疋田秀三、以下：インテック）は、株式会社鹿児島銀行（本店：鹿児島県鹿児島市、取締役頭取：郡山明久、以下：鹿児島銀行）に金融機関向けソリューション「fcube（エフキューブ）」のひとつで、営業DXを支援する「CRMサービス」の導入が決定したことを発表します。

インテックの「CRMサービス」は、地域金融機関における顧客情報管理・営業活動を支援するサービスです。セールスイネーブルメントとは、データを通じて人の行動変容を促し、営業成果を継続的に最大化する取り組みです。株式会社Xpotential（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：下村 謙、以下：Xpotential）のセールスイネーブルメントは、営業組織の課題分析から実行支援まで包括的に支援します。

これまでインテックはXpotentialと共に地域金融機関に対する営業成果の本質的創出を実現する営業モデルの確立化を目指し、最適化されたソリューションや営業体系化とスキル装着の仕組みといった価値提供を行ってきました。

今回インテックは、鹿児島銀行に「fcube」とXpotentialのセールスイネーブルメントを掛け合わせて導入することで、システム強化と人材育成の両面から、営業成果を継続的に最大化するデータ駆動型の営業体制構築を実現します。

＜「CRMサービス」とセールスイネーブルメントの価値提供イメージ＞



■背景

近年、顧客ニーズの多様化・複雑化に伴い、顧客一人ひとりに寄り添った、より高度な営業活動が求められています。質の高いサービス提供を行うため、金融機関においては、営業DXの推進や、個々の経験やスキルに依存しない、顧客情報や営業情報に基づいたデータ駆動型営業の重要

性が高まっています。

鹿児島銀行では、個人向け営業支援システムや他業務システムを用途別に使い分け、CRMとして15年以上利用していましたが、現行システムには以下の課題が残っていました。

1. 操作性が不十分

複数のシステムへ重複して顧客情報や営業活動情報を入力する作業負担が発生。

2. データの利活用不足

情報が点在しタイムリーに共有できない。蓄積情報が有効活用されていない。

3. 営業管理の非標準化

案件管理が出来ていない。成果を上げるためのノウハウが確立されていない。

さらに、営業人員が限られる中で高いサービス品質を維持するためには、これらの課題を解消し、営業プロセスを抜本的に改善することが急務となっていました。

こうした背景から、インテックの「CRM サービス」における操作性、情報一元化、自動通知機能、Xpotential のセールスイネーブルメントにおける営業スキルの可視化、育成施策と掛け合わせたソリューションが評価され、導入が決定しました。

＜「CRM サービス」とセールスイネーブルメントの導入効果イメージ＞



■採用理由

インテックの「CRM サービス」および Xpotential のセールスイネーブルメントは、以下の点が高く評価され、採用にいたりました。

● 営業担当者の業務導線に最適化した画面遷移

営業活動の一連の流れに沿った設計とすることで業務プロセスに最適化した自然な画面遷移を実現。これにより情報登録時の負担が現行システムと比較して大幅に軽減。

● システム間の API 連携による情報の一元化

シングルインプット・マルチアウトプット機能により、一度入力した情報が複数のシステムで活用可能となり、業務効率向上を実現。

● 自動通知機能による、営業活動の細やかなサポート

営業活動情報や顧客取引状況に応じて、管理顧客の定例訪問や案件期日管理に関する適切なメッ

セージを自動で送信する取引アラート機能により、営業担当者の活動を支援。

● セールスイネーブルメントによる営業スキル向上

営業スキルの可視化と段階的な育成施策により、営業担当者の行動改善を促進。プロセス指標のKPI測定でパフォーマンスを可視化し、組織全体の営業力を向上。

■ 「CRM サービス」を活用した営業 DX の推進と今後の取り組みについて

「CRM サービス」の導入により、顧客情報や営業情報の一元化、案件進捗管理、施策効果の可視化が可能となり、営業生産性のさらなる向上が期待されます。さらに、セールスイネーブルメントを取り入れることで、良好な顧客関係の構築、営業機会の創出、顧客満足度の向上、行員のエンゲージメント強化など、組織全体の営業力向上を目指します。鹿児島銀行では 2027 年 7 月頃に「CRM サービス」の稼働を予定しており、今後、他業務支援システムと連携することで、顧客への提案力強化や業務の効率化を後押しします。

インテックは今後も、地域金融機関に最適化された fcube サービスとパートナー企業の専門性を組み合わせながら、地域金融機関の営業 DX 推進と営業成果の本質的創出を支援していきます。

■ 株式会社鹿児島銀行 営業統括部からのエンドースメント

当行では現行の CRM システム（インテック／「CS ナビ」）を約 20 年間利用してきましたが、外部環境やお客さまの課題・ニーズが急速に変化する中で、①営業活動の徹底した効率化、②データ活用による営業生産性の向上など、さまざまな課題を抱えておりました。

今回、インテックさまには課題解決に向けた「現状課題の洗い出し」や「るべき姿」の明確化について、じっくりと伴走支援いただき、新 CRM システムの導入に向けた協議を重ねてまいりました。システムはもちろんのこと、当行の「営業のやり方を変革する（営業 DX 戦略）」という高い志に共感し、ご支援いただけたことに深く感謝いたします。地域金融における営業 DX 推進のパートナーとして、今後も引き続き協力していくことを期待しております。

■ 株式会社 Xpotential 代表取締役会長 山下 貴宏からのエンドースメント

CRM は導入そのものがゴールではなく、現場の行動とマネジメントが変わり、改善が回り続ける状態をつくることが重要だと考えています。

鹿児島銀行さまの取り組みにおいて、CRM に蓄積されるデータを活用し、次のアクションが明確になる設計と、育成・定着の仕組みづくりを支援してまいります。

■ インテックの「CRM サービス」について

インテックの金融機関向けソリューション「fcube」のサービス群のひとつで、地域金融機関における顧客情報管理・営業活動を支援します。金融機関が保有する幅広い情報を一元管理することで、金融機関とお客さまとの長期的な関係構築を実現します。

さまざまな顧客接点から生み出されるデータなどを蓄積し、営業活動に必要な機能を提供するほか、目標設定や販売計画の立案、商品やサービスの販売や業績の評価に至るまでの各種業務を支援します。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://www.intec.co.jp/service/detail/fcube-crm/>

■ 金融機関向けソリューション「fcube」について

インテックが提供する金融機関向けソリューションの総称です。「CRM サービス」のほか、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提供することで、地域金融機関の皆さま

と共に、金融機関を利用する顧客・金融機関の取引先や関係先・地域企業などあらゆるステークホルダーを支援します。豊富な導入実績と業務ノウハウの蓄積、最新技術の活用で、地域の人々にとって豊かで便利な日常や地域企業の課題解決、事業の持続的な成長を実現します。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://www.intec.co.jp/service/solution/bank.html>

■Xpotential のセールスイネーブルメントについて

CRM に蓄積されたデータを活用し、営業 DX を推進する取り組みです。以下の特長により、計画的かつ効率的な営業活動を実現します。

CRM データの分析と営業プロセスの可視化で、営業担当者が次に取るべきステップが明確になります。

営業活動量などのプロセス指標を科学的に KPI 測定し、営業フェーズ・スキル理解のための実践的なワークショップやトレーニングを実施することで、営業パフォーマンスとスキル課題を可視化することができます。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客さま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、サービス提供、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。インテックは、1964 年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA 等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客さまに新しい価値を提供していきます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市への集中・地方の衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心としたさまざまな社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報部 小川、稻垣

E-Mail : press@intec.co.jp

◆サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテック バンキングビジネス事業本部 事業企画部 担当：松田

E-mail : fcube_pr@intec.co.jp