

2002年3月14日

## 金融機関向け顧客情報管理システム「FiNext/CRM」の販売を開始

(株)日立情報システムズ(社長:高須昭輔、本社:東京都渋谷区)は、金融機関(地方銀行、第二地方銀行、信用金庫)向けに、顧客情報を一元的に管理し、顧客特性に応じた「パーソナライズドサービス」を実現する顧客情報管理システム「FiNext/CRM(ファインネクストCRM)」(\*1)を、3月15日から販売開始致します。

\*1 FiNext: The Financial Relationship Expert  
CRM: Customer Relationship Management

### 1. 「FiNext/CRM」開発の背景

地方銀行や信用金庫などが、これからの経営戦略に掲げる施策として、地元回帰、リテール重視、店舗の機能別特化、デリバリチャネルの拡大、マーケティング力の強化等が注目を集めています。これらはいずれも地元のお客様一人ひとりのニーズに細かく対応するもので、お客様の固定化を推進して収益力の向上を図ることを目的としています。

当社では、こうした金融機関(地方銀行や信用金庫など)のニーズに応えるため、金融機関の収益力向上に寄与する情報システムとして「FiNext」シリーズの開発を進めていますが、第1弾として顧客情報管理システム「FiNext/CRM」を開発・販売することに致しました。

### 2. 「FiNext/CRM」開発のコンセプト

金融機関においては、お客様一人ひとりのニーズにきめ細かく対応する「パーソナライズドサービス」の強化と顧客接点業務の効率化が競合力確保の重要課題となっており、これを実現するCRMシステム導入への関心が急速に高まりつつあります。

今回発表する「FiNext/CRM」は、電子媒体(ホスト・サブシステム)や紙等に散在している顧客情報(顧客属性や取引履歴等)を一元管理することにより、顧客情報の分析、キャンペーンの定義・実行・評価のほか、お客様ごとにパーソナライズされたお勧め商品を渉外員が携帯するモバイル端末へ表示することができます。これにより、効果的かつ効率的な営業活動を実現します。

また、個人情報保護についても、アクセス監査機能等を実装するとともに、改ざん防止機能やウィルス対策等、情報セキュリティ対策を総合的にサポートしています。

さらに、J2EE(\*2)対応のパッケージ化された各モジュールを組み合わせることで、各金融機関固有のニーズを吸収し、段階的なシステム構築が可能です。これにより、リーズナブルな価格を実現しています。

\*2 J2EE: Java2 Enterprise Edition

### 3. 「FiNext/CRM」の特長

#### 【パーソナライズドサービスの実現】

顧客一人ひとりのニーズに合わせたパーソナライズドサービスの実現には、顧客の基本属性、取引履歴等の既存情報に加え、ニーズの先行指標情報等を収集することが大切です。さらに、これら収集情報を活用して、「顧客ニーズの想定 - 提案 - 評価」のサイクルを速く回し、想定ニーズのヒット率を上げて行く必要があります。本システムは、この業務プロセスを一貫サポートします。

そのお客様の未収集情報をその日の訪問時に収集するよう渉外員モバイルに表示し、その場で調査結果が入力できます。顧客特性に応じたその日の収集情報（例えば、年齢35歳以上の世帯主で持ち家の有無情報がない場合は持ち家の有無を調査）は、簡単なルール設定により金融機関のスタッフが定義できます。これにより、組織的かつ系統的な顧客情報の収集が可能です。

キャンペーンの企画 - 実行 - 評価に至る一連の業務を一貫してサポートします。これにより、金融機関の全社的な販売活動の企画 - 実行 - 評価サイクルを速く回すことが可能です。

渉外員のモバイル端末にお客様ごとのお薦め商品が表示されるため、お客様に合った提案ができ、その場でお薦めした結果が入力できます。また、顧客特性に応じたお薦め商品は、簡単なルール設定により、金融機関のスタッフが定義できます。これにより、日々の渉外員による顧客訪問を有効活用できます。

#### 【万全のセキュリティ対策】

個人情報の保護について、アクセス監査機能等を実装するとともに、改ざん防止機能やウイルス対策等、情報セキュリティ対策を総合的にサポートしています。

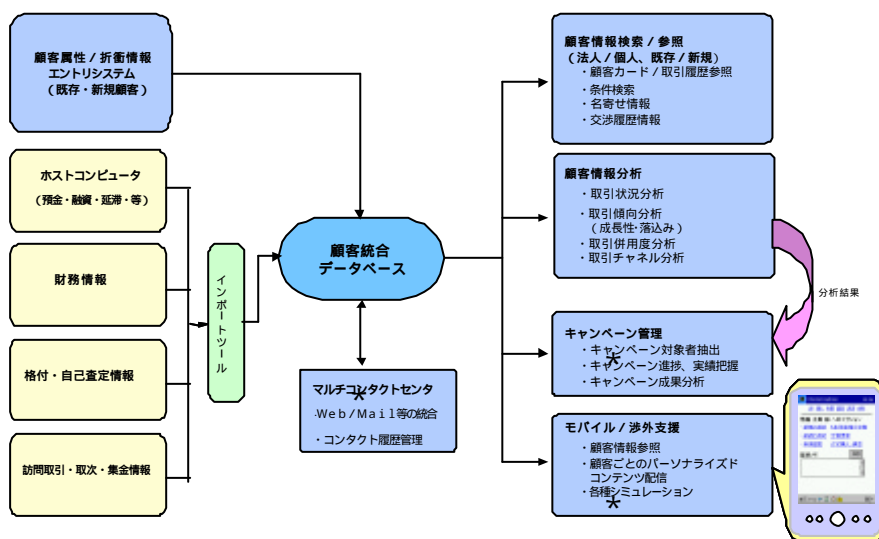
#### 【各金融機関の固有なニーズを吸収し、段階的なCRMシステム構築が可能】

パッケージ化された各種モジュールを組み合わせることにより、各金融機関固有のニーズを吸収し、重要性/緊急性により優先順位を付けて、段階的にCRMシステムを構築することができます。

本システムはデファクトスタンダードのJ2EE対応であり、ハードウェアやオペレーティングシステムに依存せずにシステム構築が可能です。クライアント側のアプリケーションソフトも不要で、クライアント保守の手間が軽減されます。

本システムは、分散するデータベース内に存在する顧客情報の論理的統合を可能とする弊社開発の「CIDI (Customer Information Directory & Integration Technology)」を用いています。これにより、部門/店舗の既存システムデータベースとの連携が容易に実現できます。

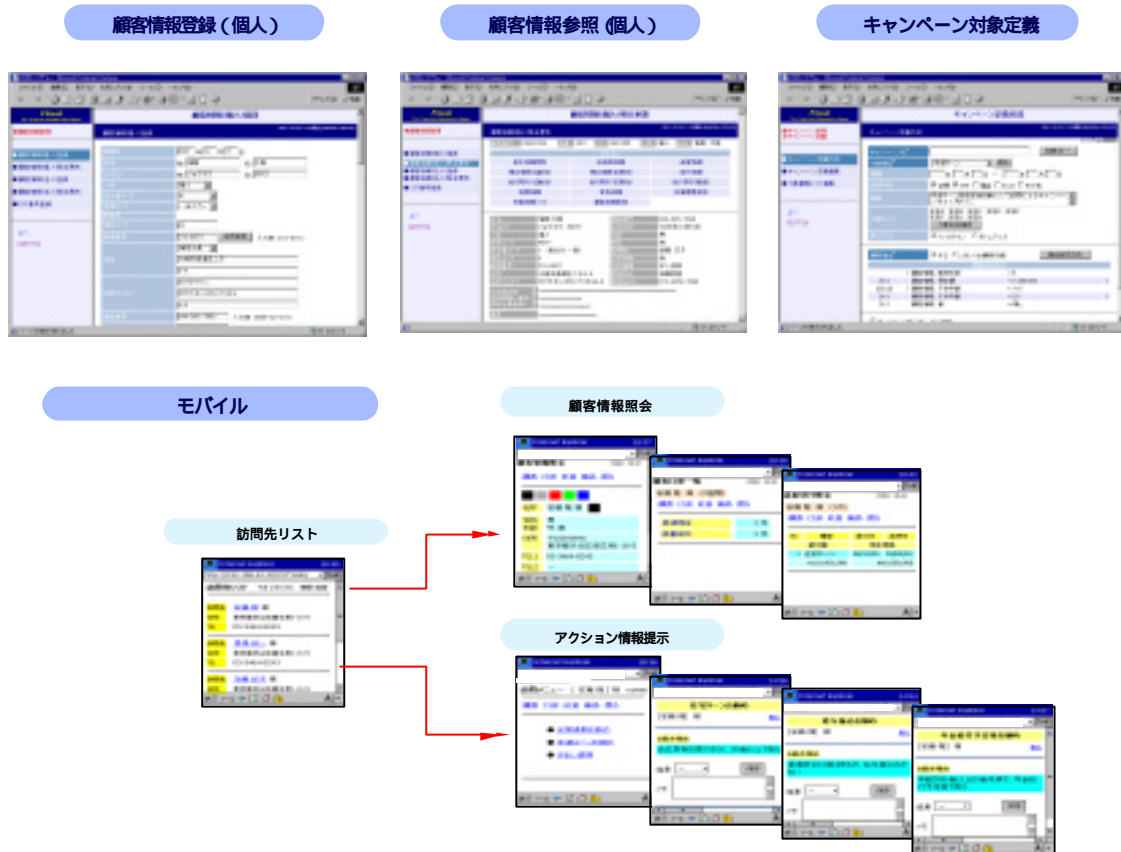
#### <システム概要図>



\* オプション

## 4. 「FiNext/CRM」のイメージ画面

### 画面サンプル



## 5. 「FiNext/CRM」の機能

### 顧客情報の一元管理

- ・既存のホストやサブシステム、または、紙として保管されている顧客情報を一元管理し、顧客の360°ビューを実現します。
- ・データベースに蓄積する主要な顧客情報カテゴリーは次の通りです。
  - 基本顧客情報（個人、法人）、家族・親戚情報、資産情報、他機関取引情報、他債務情報
  - 取引履歴、折衝履歴 等

### 顧客情報分析

- ・多次元分析を中心に、顧客傾向分析（優良顧客特性把握等）、キャンペーン対象分析等ができ、営業戦略、経営戦略策定をサポートします。
- ・スピーディな導入を可能とするために、分析テンプレートを用意しています。

### キャンペーン管理（年金、ボーナス、給与振込推進等）

- ・キャンペーン対象定義、目標設定、実行手段定義、目標及びターゲット顧客の店舗別/担当者別割当、成果把握、進捗管理を一貫してサポートします。
- ・キャンペーン実行手段として、ダイレクトメール発送、訪問等を組み合わせることができます。

### モバイル

- ・その渉外員が訪問顧客先で取るべきアクション（お薦め商品、収集情報等）が、あらかじめ設定されたルールに従い、PDA（Personal Digital Assistants）に表示され、その場でアクション結果を入力できます。
- ・PDAにより、いつでもどこでも顧客情報を参照できます。
- ・Pocket PC（Windows CE）がPDAとして利用できます。

### 顧客折衝情報の共有

- ・顧客折衝情報を本部、支店で共有し、本社レベルでの戦略策定、クレーム対応等、顧客にきめ細かな対応が実現できます。

## 6. 販売価格

- ・基本パッケージ：2000万円～
- ・オプション機能、個別カスタマイズについては別途見積とさせていただきます。

## 7. 販売時期・販売計画

- (1)販売開始：2002年3月15日
- (2)販売目標：3年間で約100機関への販売を計画

## 8. 問合せ先

### 【商品に関する問い合わせ】

商品問合せセンタ FainDesk (ファインデスク)

TEL 0120-346-401 (フリーダイヤル) 受付時間 9:00～12:00 13:00～17:00 (土・日・祝日は除く)

FAX 03-3770-5712 e-mail [faindesk@hitachijoho.com](mailto:faindesk@hitachijoho.com)

### 【発表に関する問い合わせ】

社長室文書広報課 松林 (〒150-8540 東京都渋谷区道玄坂1-16-5)

TEL 03-3464-5073 FAX 03-3496-5684

以 上

\*記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です