

# 東邦銀行

## お客様概要

### 東邦銀行

#### 会社概要

本店：福島市大町 3-25  
 資本金：235 億 19 百万円  
 (平成 26 年 3 月末)  
 総資産：5 兆 3,833 億円  
 (平成 26 年 3 月末)  
 総預金：5 兆 1,250 億円  
 (平成 26 年 3 月末)  
 貸出金：2 兆 6,389 億円  
 (平成 26 年 3 月末)  
 自己資本比率 単体 10.44%  
 (国内基準)(平成 26 年 3 月末時点)

#### 外部格付

スタンダード&プアーズ  
 長期発行体格付 A-  
 日本格付研究所 (JCR)  
 長期優先債務格付 A

#### 沿革

昭和 16 年 11 月 郡山商業銀行、  
 会津銀行、白河瀬谷銀行の 3 行  
 合併により設立

#### 店舗数

115 カ店  
 (福島 105、東京 2、宮城 3、茨城 2、  
 栃木 1、新潟 1、インターネット  
 支店 1)

#### 導入製品

- ・ Citrix XenApp
- ・ FUJITSU ARROWS Tab

#### 【導入サービス】

- ・ FUJITSU Mobile Initiative  
 仮想デスクトップサービス(DaaS)



情報の安全性とタブレット活用の利便性を  
 両立できるシステムで顧客満足の上と  
 渉外活動の効率化を実現したい

東邦銀行  
 営業本部副本部長 兼 営業統括部長  
 (現 融資部 兼 融資管理部長)  
**青木 智氏**

## 約1,000台のタブレットと仮想デスクトップを導入し、 安全で効率のよい渉外活動で訪問件数を1.5倍に拡大

### 導入前の課題

- 多様化する金融サービスのタイムリーな提案
- 顧客情報などの機密データの安全な持ち運び
- システム運用における負荷

### 導入後の効果

- 集金業務主体から積極的な提案へ、取引先訪問件数を 1.5 倍に拡大
- 仮想デスクトップと専用ネットワークで安全性を確保
- マネージドサービスによる DaaS で運用負荷を最小化

東日本大震災からの復興に向けた福島への貢献を最優先事項に掲げる東邦銀行は、福島県を中心に 115 カ店を構える東北地方最大級の金融機関です。同行の基本方針の一つである成長戦略の着実な遂行は、お客様から選ばれる仕組みの強化、多様な金融サービスの提供、変化するマーケットへ迅速な対応などを重点に置き、地域とともに“一步一步”着実に前進することを目指しています。2014 年、同行は Citrix XenApp と FUJITSU ARROWS Tab を導入し、顧客ニーズの迅速な把握と活動効率の向上を実現しています。

### 課題： 多様な金融サービスのタイムリーな提案 と変化する顧客ニーズへの迅速な対応

東邦銀行では多様化する金融サービスのタイムリーな提案とお客様ニーズへの迅速な対応を図るために渉外活動におけるタブレットの導入を決断しました。そのタブレットの導入を決断した背景と、システム面での課題について、事務本部システム部 システム企画課 審議役の長谷川秀治氏 (以下、長谷川氏) は、次のように振り返ります。

「タブレットを導入した理由は、渉外業務で利用

していた古いハンディ端末の入れ替えでした。2012 年からタブレットへの交換を計画し、機種



東邦銀行  
 営業本部副本部長 兼 営業統括部長  
 (現 融資部 兼 融資管理部長)

青木 智氏

種の選定や利用シーンに適した運用システムの検討などを、営業統括部と一緒に進めてきました。その過程で、いかにセキュリティ面での対策を万全にしながら、外に持ち出したタブレットで



東邦銀行 事務本部  
システム部 システム企画課  
審議役 長谷川 秀治氏

お客様の情報を照会したり、行内で利用しているシステムを渉外担当者が使えるかを調査してきました」ハンディ端末を利用していた当時の渉外スタイルについて、営業本部副部長 兼 営業統括部長（現 融資部 兼 融資管理部長）の青木智氏（以下、青木氏）が説明します。

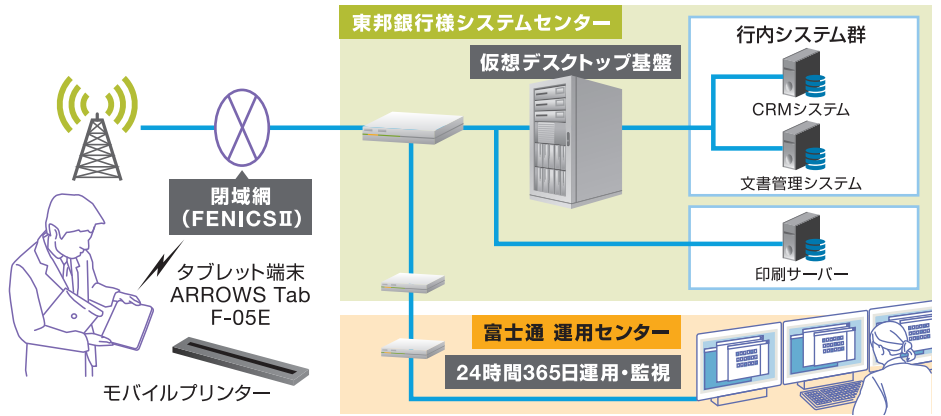
「当時の渉外活動は、集金などの業務もあり、ハンディ端末では受領証などの印刷を行っていました。情報保護の観点から、訪問先との取引情報などは行内で厳重に管理していたので、担当者は外訪先ではお客様の情報を参照できませんでした。そのため、事前に確認した情報のみで渉外活動を行わなければならない、迅速な対応や提案につながらないという課題がありました」

こうした課題を解決するために、東邦銀行ではタブレットの導入と合わせて、安全で効率よく顧客情報にアクセスできるシステムの構築に取り組みました。

## ソリューション： パフォーマンスに優れた Citrix XenApp を採用し タブレットを安全に活用

「情報の安全性とタブレット活用の利便性を両立できるシステムを何社かに要望したところ、富士通からの提案が当行の希望に適合していると判断しました。まず、富士通製の ARROWS Tab というタブレットは、指紋認証をサポートしており、法人でも安心して利用することができました。また、タブレットに情報を残さない、仮想デスクトップ技術にも注目しました。デスクトップ環境をネットワーク越しに閲覧する仕組みなので、タブレットの中に顧客情報などのデータが残らず、もしもタブレットを盗まれたり置き忘れてしまっても、情報が漏洩する心配がないのです。そして、富士通のネットワークサービス (FUJITSU Managed Infrastructure Service FENICS II) を利用すれば、外部からの不正なアクセスを遮断できる専用のネットワークを構築できる点も評価しました」と長谷川氏は採用の理由を説明します。

富士通では、行内システムのデータ処理を内部で行いたいという東邦銀行の要望に応えるために、



仮想デスクトップサービスを提供するためのサーバー群を、銀行の施設内にあるシステムセンターに設置しました。そして、仮想デスクトップサービス運用センターから、24時間365日、リモートによる運用・監視を行い、システム部の運用負担を軽減する体制を整えました。

「仮想デスクトップサービスの採用にあたっては、実際に通信回線が遅い環境でも、実用的な使い勝手が得られるかどうかを検証しました。仮想化技術の中には、通信回線が遅いと満足な性能が得られないものもあります。それに対して、XenAppでは、画面情報だけを圧縮して送信するのでデータ量が少なく回線が遅くても実用的な処理速度を実現していました」と長谷川氏はXenAppへの評価も補足します。

## 導入効果： 渉外活動の訪問件数が 1.5倍に増えて提案活動が活性化

タブレットと行内システムとの連動による渉外支援システムは、2014年2月から運用を開始し、約1,000台のタブレットが全店に展開されました。「導入後、約半年で渉外活動の訪問件数が1.5倍になりました。今までは、何かあると一旦銀行に戻って確認して、必要な書類などを用意してから、もう一度お客様のところに訪問していました。それが、訪問先で必要な情報を閲覧できるので、その場でお客様のお取引内容を確認して、すぐに必要な提案を行えるようになりました。また、パンフレットなどもタブレットの画面に表示できるので、それを直接お客様に見ていただいたり、必要があれば携帯用のプリンタでA4の用紙に出力できるようになりました」と青木氏は導入の成果を話します。

実際の導入においては、マニュアルを制作したり、研修などを開催し、渉外活動に携わる担当者がタブレットと仮想デスクトップサービスを

使えるように指導していきました。「システム部としては、行内でしか利用できなかったCRMシステムを外出先のタブレットから使えるようになった点が、渉外活動の活性化につながっていると思います。実際のシステム構築においては、技術面でシトリックスの方々にもお世話になりました。本番稼働から現在まで、システムが安定して動いているのは、富士通とシトリックスが協力して導入に取り組んでもらえた成果だと思っています」と長谷川氏はシステム面での成果を語ります。

## 今後のプラン： 渉外活動の高度化や 業務効率の更なる改善

「訪問件数が増えたのは、成果の一つだと受け止めています。今後は、さらなるタブレットの活用と渉外活動の高度化を目指していきます。また、業務効率の改善を目指して、法人営業推進ツールの導入や申請業務のワークフローの構築を検討しています。マニュアルに通達なども外出先から照会できるようにしていきます」と青木氏は今後に向けた取り組みを説明します。

「システム部では、今後も富士通と連携してペーパーレス会議のシステムを構築する計画があります。また、金融機関にとっては、継続的に安定したシステムが重要なので、XenAppのシステム基盤となっている行内の仮想デスクトップサービス用のサーバー群を確実に運用・監視していただいています。XenAppに関しては、十分に利用しているので、引き続きパフォーマンスを優先して進化していただきたいと思います」と長谷川氏は話します。「人的な面では、タブレットを人材育成や各自の自己啓発のための道具として活用してもらいたいと願っています。そのための仕組み作りも含めて、今後も積極的にタブレットを活用していきます」と青木氏は抱負を語りました。



シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社  
詳しい情報はこちらをご覧ください。  
<http://www.citrix.co.jp/>

© Copyright 2014 Citrix Systems, Inc. All right reserved. Citrix, XenApp, XenDesktop, XenServer, CloudPlatform, Provisioning Services は、Citrix Systems, Inc. の米国あるいはその他の国における登録商標または商標です。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の商標または登録商標です。記載された製品の仕様・機能等は改良のため予告なしに変更される場合があります。

2014年11月現在  
CSJ/FUJ/1014/5000

