

三菱UFJ信託銀行における
セールスフォース導入経験と、今後のクラウドへ
の取り組み 一年金コールセンターCRM導入ー

Cloudforce Tokyo 2012.12.6

三菱UFJ信託銀行 株式会社
執行役員 システム企画部長 加納 靖登



会社概要

- 名称 三菱UFJ信託銀行株式会社
- 英文名称 Mitsubishi UFJ Trust and Banking Corporation
- 所在地 〒100-8212
東京都千代田区丸の内1丁目4番5号
- 電話番号 03-3212-1211(代表)
- 取締役社長 若林 辰雄
- **拠点数**(2011年6月10日現在)
国内:64(本支店59、出張所5)
海外:6(支店5、駐在員事務所1)



三菱UFJフィナンシャル・グループ

中長期的にめざす姿

世界に選ばれる、信頼のグローバル金融グループ

－ Be the world's most trusted financial group －

1. お客様の期待を超えるクオリティを、グループ全員の力で

お客様視点を中心に、グローバルに変化する多様なニーズを速早くとらえ、グループ全員の力で応えていく。

社員一人ひとり・一社一社が専門性を極め、グループ一体となって連携・協働し、世界水準のトップクオリティを追求する。

2. お客様・社会を支え続ける、揺るぎない存在に

変化の激しい時代においても、お客様の資産を守り、日本社会と世界経済の健全な成長を支える。

一人ひとりが築く信頼と、グループ全員で作る強固な経営基盤で、最も信頼される頑健な存在であり続ける。

3. 世界に選ばれる、アジアを代表する金融グループへ

これまで培ってきた強みを活かし、日本はもとより、アジア、そして世界においても選ばれる存在となる。

多様化・ボーダレス化する社会で、変化へ積極的に対応し、一人ひとりが成長・活躍できる組織として進化を続ける。

三菱UFJ信託銀行

「お客さま」「社会」「株主のみなさま」をはじめとする、すべてのステークホルダーから“Best”と評価いただける信託銀行でありたい、という想いを込め、「目指す姿」を以下のとおり定めています。

Best Trust Bank for you

受益者に対する受託者の責任の重みを常に認識し、専門性を発揮しつつ高い倫理意識をもって厳正に信託業務を運営してまいります。



三菱UFJ信託銀行

三菱UFJ信託銀行 事業内容（法人向け）

- ファイナンス：資産金融関連サービス

- 受託財産関連サービス NEW

- 証券代行関連サービス

- 市場性金融商品関連サービス

- 不動産関連サービス

- 市場国際関連サービス

[日本マスタートラスト信託銀行]

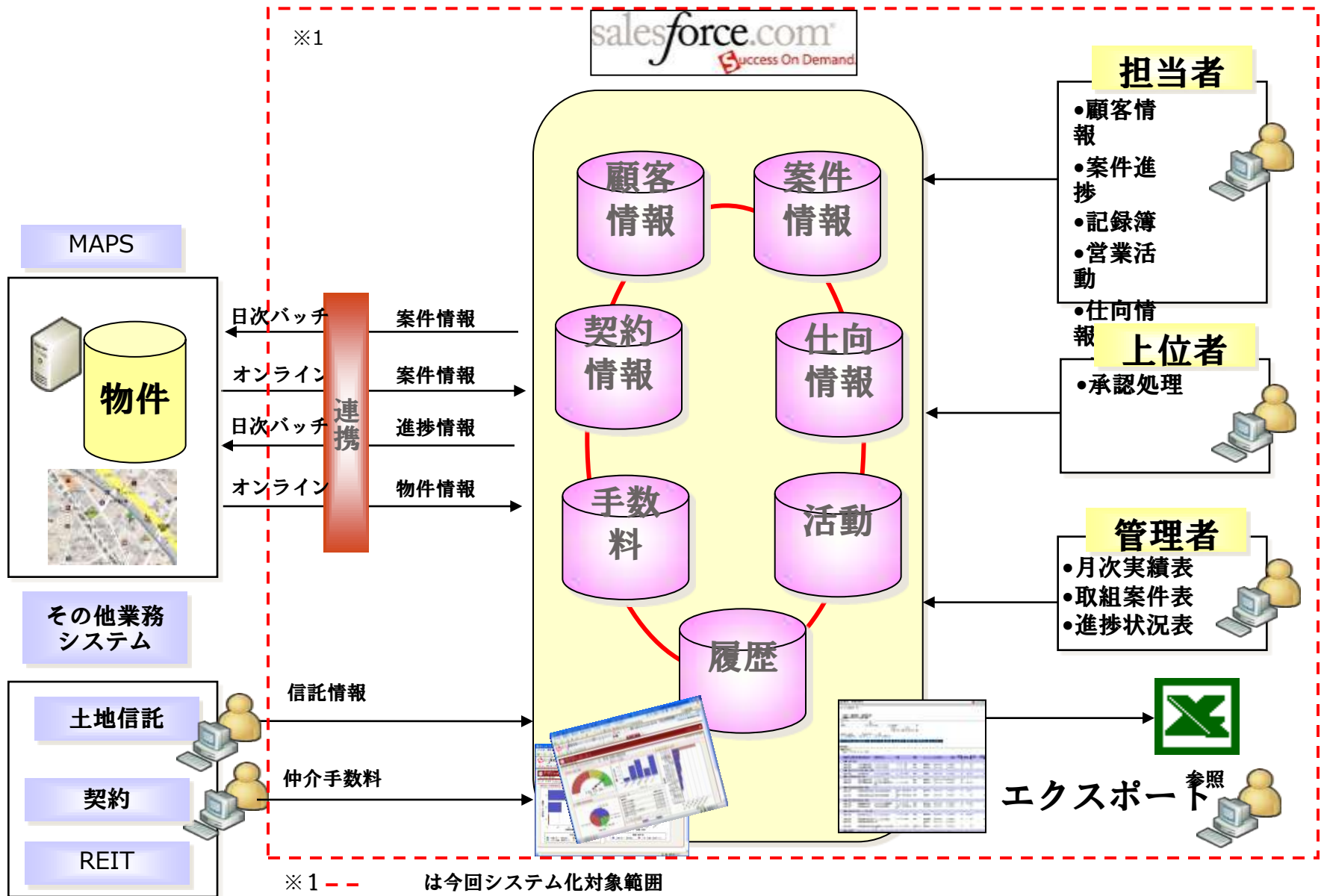
- 受託財産管理サービス

セールスフォース
導入実績有



三菱UFJ信託銀行

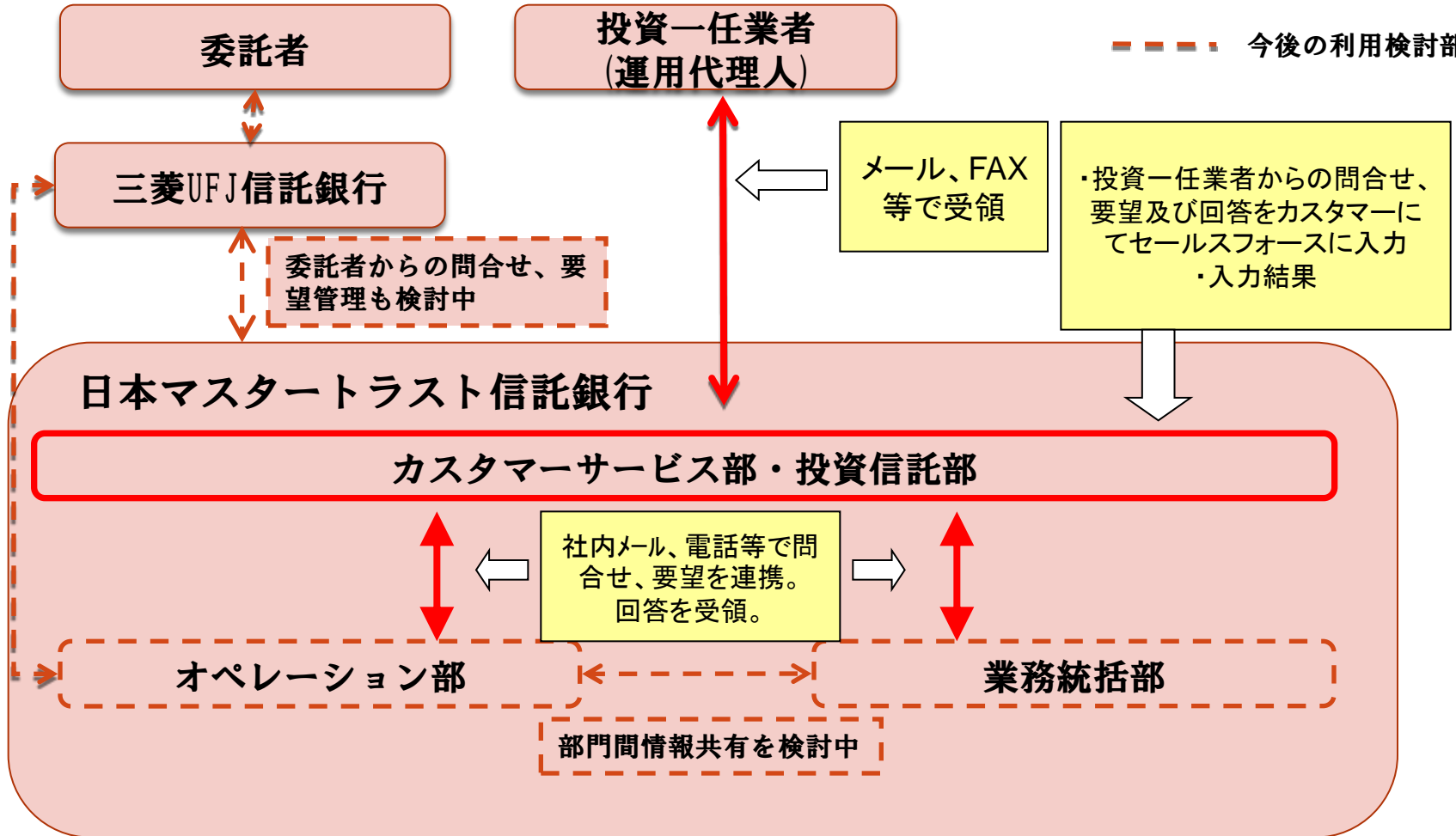
不動産部門における 現在のセールスフォース利用状況



日本マスタートラスト信託銀行における 現在のセールスフォースご利用状況

日々の実部に関する照会
Customer Portal

— 現在の利用部門
- - - 今後の利用検討部門



受託財産関連サービス **NEW**

(年金カスタマーサービス部概要)ご紹介

- **年金業務**

お客様の企業年金制度運営をトータルにサポートさせていただくため、会員の皆様に企業年金に関する様々な情報をタイムリーにご提供しています。

- **資産運用業務**

- **受託業務**

- **資産管理業務**

- **海外資産管理サービス**



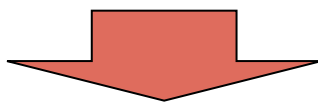
三菱UFJ信託銀行

導入事例 年金カスタマーサービス部

セールスフォース導入背景

年金コールセンター及びヘルプデスクでは、顧客照会対応時のカスタマ・ディライト獲得を目指して照会対応業務を遂行している。
営業部隊が安心して営業活動に注力するためには、既存顧客からの通常業務における 照会対応に対してカスタマロイヤリティまでの獲得が必要となっていた。

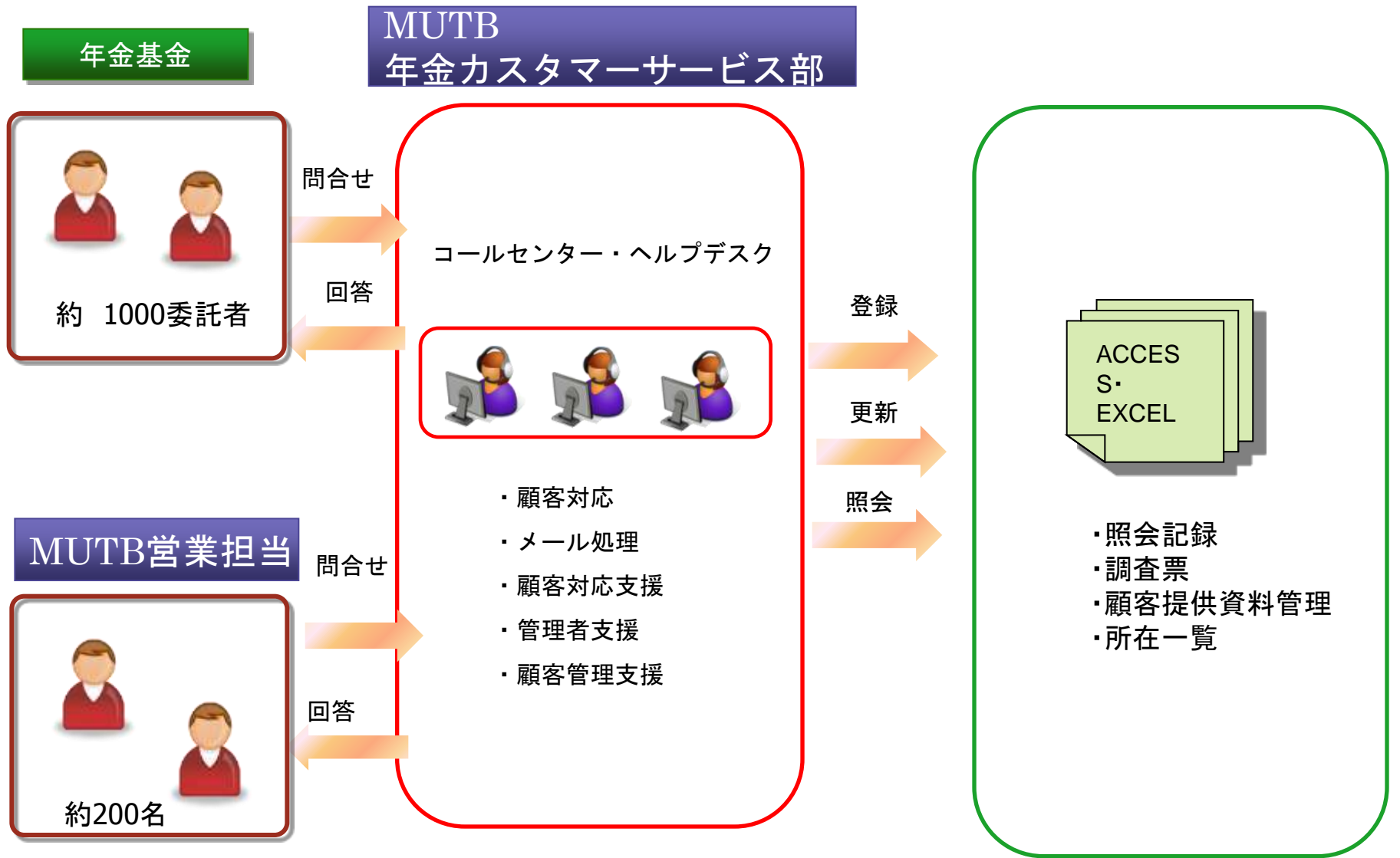
導入目的



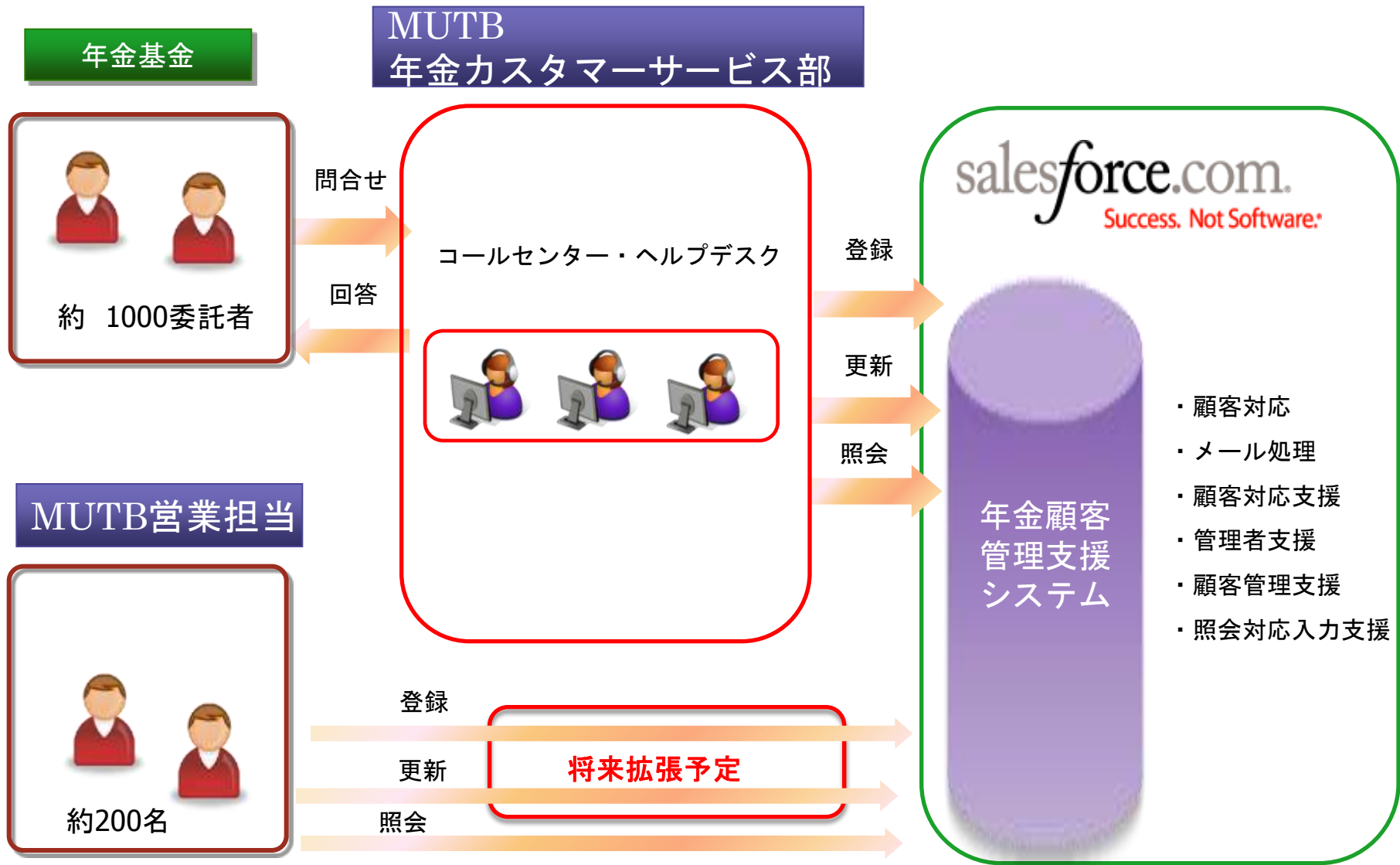
- ・顧客評価獲得
- ・網羅的かつ組織的な顧客照会記録への対応 ⇒ 情報共有
～よりスピーディで担当者スキルに依存しない均質な対応
- ・回答遅延や未対応の未然防止 ⇒ 管理徹底
- ・現行ツール(OSバージョン更改問題からの脱皮)
- ・今後の発展性(FAQなどの顧客解放 年金信託部及び営業への導入の容易性)



年金顧客管理支援システム (導入前)



年金顧客管理支援システム (導入後)



他社比較検討結果

	方式案	機能充足度	開発スピード	コスト
1	既存類似システム（顧客管理支援）へのメンテナンス	△	×	×
2	セールスフォース社 クラウドサービス利用	○	○	○
3	他社パッケージ ソリューション利用	△	×	×



セールスフォース選定理由

- **2カ月という短期間**で導入可能
- マウス操作(クリック&ドラッグ)にて**容易**に設定可能
- **サーバー保持が不要**(ハードウェアの運用管理も不要)
- 統計情報の集計/分析が容易に可能
- 導入事例が豊富であり、日本マスタートラスト信託銀行や当社不動産部門での実績がある
- **セキュリティ対策** (自社セキュリティガイドライン規定をクリアしており金融機関として顧客データを取り扱うことに関して懸念は特段なかった)



導入効果

- ・各種顧客情報(事務留意事項・制度内容・顧客提供資料・過去事務情報・過去問合せ等)が即座に確認でき、**誰でも均一で適切な顧客対応が可能となった。**
- ・**回答遅延・未回答案件を管理者が未然に防止可能となった。**
- ・問い合わせ窓口の照会記録が統一管理となり、リアルタイムに状況確認することで組織的な対応が可能となった。
- ・照会記録の集計・分析が容易であり、日次、週次報告の作成も容易。結果、速やかな関係者展開が可能となった。



今後の展開

- 将来的に 営業部店等関係部に展開することにより、顧客照会対応内容の充実を図るとともに、(関係部も)リアルタイムで顧客状況の確認を行うことで、信託銀行としての質の高いサービスにつなげていきたい。
- システム企画部門として各種システムへの展開を進めるためクラウド技術スキル保有者の拡大を検討している。



ご清聴ありがとうございました。



三菱UFJ信託銀行