



ベルフィウス 様

富士通のSign'ITを活用して モバイル・バンキングの分野をリード

モバイル・バンキング分野でのリーダーを目指すベルフィウスは、富士通のSign'ITソリューションを採用。この安全性が高い生体認証ベースの署名システムは、タッチペンや指でスマートフォンの画面から直接署名することにより、5分で安全に口座開設することを可能にした。同銀行のコアとなるバンキング・アプリから新規口座開設の手続きが行えるようになったことにより、ベルフィウスは1日平均1,000人の新規モバイル・バンキング顧客を獲得。

“

ペーパーレスな口座開設というビジョンの実現に向けて、富士通は継続的に共創することをコミットしてくれました。私たちが求めていたのは、モバイル端末での口座開設や契約書類への署名を5分以内でできるソリューションでした。

Belfius Head of Digital Projects,
Retail & Commercial Banking,
Benoit Speybrouck 様

”

顧客経験価値を向上させてモバイル・バンキングに 変革を起こす、モバイル・ファースト戦略

2015年以降、ベルギー第3位の銀行であるベルフィウス様（以下、ベルフィウス）はモバイル・ファースト、オムニチャネル・アプローチに主軸を置くデジタル戦略を展開しています。イノベーションの成果はすでに出ており、第3者のベンチマークによると、ベルフィウスは世界のモバイル・バンキング顧客増加率で首位に立っています。同銀行のモバイル・

バンキングサービスは、月平均で26回アクセスする100万人を超えるモバイルユーザーから好評を博しています。

「モバイルが当行の成功に大きく貢献してきたことは間違いありません。ただ、口座開設時には署名手続きが欠かせません。当行がデジタル面で遅れを取らずに、業界の最前線に今後も立ち続けるための取り組みが求められていました。このため、電子署名機能が必要だったのです」とベルフィウスのHead of Digital Projects、Benoit Speybrouck様は説明します。

署名は手書きがまだ一般的で、金融業界ではそれが法律で義務付けられている場合もあります。書類を印刷してそれに手書きで署名することは、環境保全の観点や時間的、費用的にも無駄があります。ベルフィウスは数社に提案を依頼し、パフォーマンス、品質、統合のしやすさやコストを指標に、数多くのソリューションのベンチマークを行いました。

検討を重ねた結果、富士通のSign'ITソリューションを選定しました。

タッチペンや紙を使用しない、 より安全な電子署名で顧客経験価値を向上

富士通のSign'ITは、電子端末に端末用タッチペンや手書きで署名をすると、ペンの速度や角度、筆圧などの重要な識別情報が一緒に取り込まれる仕組みとなっています。こうしたパラメーターすべてが、署名者を識別し、高い安全性が確保された生体認証の署名を実現しているのです。そして、偽造も不可能になります。口座開設フォームに記入された署名データは、オリジナルのものとなり、再利用や後で変更することが不可能となります。

「富士通のチームが4カ月かけて、Sign'ITソリューションを当行のアプリケーションに統合してくれました。富士通のおかげで、私たちは規制面と、口座開設のデジタル化といった顧客経験価値の向上に集中して取り組むことが可能となり、お客様は口座開設の手続きをどこからでも5分以内でできるようになりました。紙媒体への記入も必要ありません」とSpeybrouck様は語ります。

顧客が電子IDカードをスキャンすると、リアルタイムで認証および照合が行われ、また富士通のSign'IT技術によって、自身のスマートフォン画面から指での署名が確認されます。これで本人確認は完了です。支店に出向いて紙に手書きで署名する必要もなくなり、口座開設が容易にできるようになります。

モバイル・バンキング利用者の増加率で世界No.1に

ベルフィウスでは1日に平均して1,000人がモバイル・バンキングの口座を新規に開設しています。富士通のSign'ITの活用で口座開設手続きを簡素化したことにより、同銀行ではモバイルで口座開設を行う人が増加しました。また、利用者数も増加し、モバイルからの同銀行利用者は今や100万人以上になりました。

「革新的なモバイル・アプリの導入が顧客の満足度やブランド価値の向上につながったことは明らかです。使い勝手が良くなければ、顧客は離れてしまいます。このことは、アプリの評価からもよく分かります。ベルフィウスのモバイル・アプリは、Android版とiOS版いずれも4.6の評価を獲得しており、ベルギーの銀行の中で最も高い評価となっています」とSpeybrouck様は語ります。

ベルフィウスは、高速で安全性が高く、かつユーザー・フレンドリーな手法を口座開設に取り入れた初めての銀行です。

（注1）コンバージョン率とは、訪問者が口座を開く比率。



結果的に、コンバージョン率^{（注1）}は劇的に上昇しました。

「このソリューションは大きなブレイクスルーとなり、口座の利用者数ならびに開設者数が共に2倍となりました。同時に、時には6ページもの長さになっていた無駄の多い紙の契約書類を使用する機会も減りました。運用コストは削減され、かつプロセスも迅速化しました」とSpeybrouck様は振り返ります。

ベルフィウスは、口座開設手続きにこうした革新的な手法を使ったことにより、国際金融市場の最前線に立つまでになりました。最近の第3者ベンチマークによると、ベルフィウスはモバイル・バンキングの利用者数の増加率が世界で最も高い銀行となっています。コンバージョン率は2倍に上昇しました。これはEU圏内の他の銀行より明らかに高い数字です。次は、富士通のSign'ITを他のプラットフォームとも統合していくことを同銀行は検討しています。

「Sign'ITは、オムニチャネル・ソリューションであるため、どのチャネルからでも同じ動作で口座開設を可能にする、というのが最大のメリットです。利用者は地方支店からでも、外出中にタブレットからでも、同じ取引ができます。

さらに、このアプリをホワイトラベル化したものを富士通と共創して他の金融機関や、法律上署名を必要とする機関への提供を可能にしたいと考えています」とSpeybrouck様は締めくくります。

お客様情報

ベルフィウス

所在地：ブリュッセル市 パシェコ通り44 1000番地（ベルギー）
設立：1996年
従業員数：約10,000人
ウェブサイト：<https://www.belfius.com/EN/index.aspx>（英語）