

Verint® Face to Face Recording

金融コンプライアンス・ 対面応対録音



利用者本位の営業態勢を確立するために、
すべての対面取引を録音・録画し、
営業店窓口や外販営業でのリテール金融取引を
可視化するソリューション

導入メリット

- 支店/営業店の窓口、外販営業での会話を記しコンプライアンス対応
- 会話の検索とレビューを容易にし、応対品質とコンプライアンスを確保
- iOS、Windows OSのタブレット端末やPCを利用できる
- 必要に応じて録音を一元管理・保存して、コンプライアンス確認、法的証拠に利用できる

主な特長

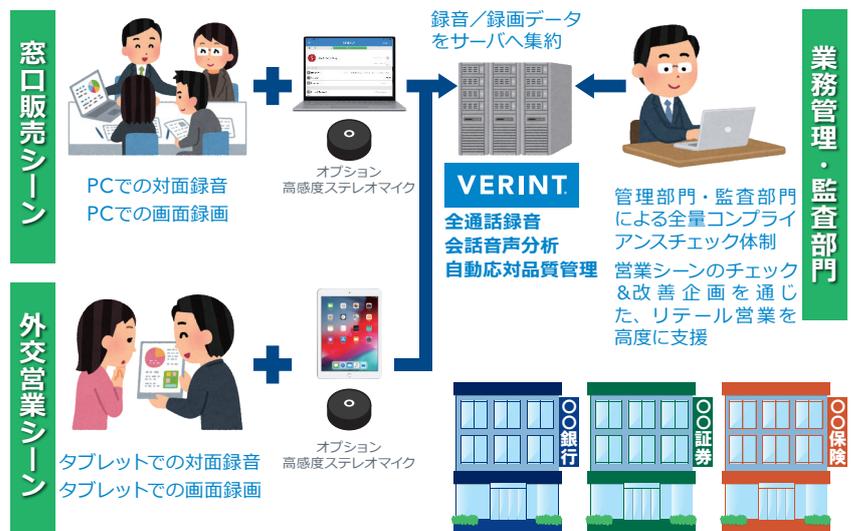
- 会話と同期した操作画面の記録機能で勧誘現場の再現が可能
- 従業員とお客様の会話を話者分離できる
- 個人の機密情報を「録音しない」こともできる
- ワンタップ(クリック)で画面と同期して録音が始動され、簡単に操作できる

銀行や証券会社での窓口販売や生命保険会社の外交営業など、金融機関におけるリテール営業では、利用者本位の営業が強く求められています。顧客とのリレーションシップを高め、顧客の要望や必要性に沿った的確な金融商品の提供や、顧客適合性に裏付けされた金融取引の健全性を担保する仕組みは、金融機関各社にとって大きな経営課題となっています。

Verintが提供する対面応対録音のコンプライアンスソリューションは、すべての対面取引を録音・録画し、リテール営業活動のすべてを可視化し、利用者本位の営業態勢を確立する画期的なソリューションです。



窓口販売・外交営業 対面金融取引レコーディングの仕組み



すべての金融取引の「可視化・分析/評価・改善」をし、 経営ガバナンスを効かせた利用者本位のリテール営業態勢を確立

ひとたび金融取引の健全性に対する信頼が崩れると、全取引の過去点検や現契約の適切性の確認が求められるなど、事業活動に大きな影響がおよびます。Verint金融コンプライアンス・リスク管理ソリューションの中のVerint対面応対録音を活用し、対面取引（窓口販売や外交営業）でのやり取りのすべてを①記録し、それを②分析（Verint会話音声分析）にかけ、③改善（Verint自動応対品質管理）することによって、コンプライアンス・リスク管理態勢を整えることができます。

Case.A：顧客適合性の原則遵守や重要事項説明など、 ルールに則った営業を推進

金融取引における各種ルールの履行状況を記録（録音・録画）する事で、顧客適合性が守られているか？金融取引における重要事項説明がしっかりなされているか？各種手数料や解約等の条件説明など行われているか？など、利用者本位のリテール営業態勢の確立に繋がる。すべてが記録されていることで担当者の意識の変化をもたらすことができる。

Case.B：営業現場での課題や問題点を突き止め、 営業プロセスや顧客サービスを改善

金融リテール営業では、営業担当者ごとに経験を積みセールスノウハウが蓄積される。それは拠点ごとの営業力になるが、本社管理部門からみたときに望ましくない方法までも継続されることがある。また、問題が起きるとルールが増え、顧客への説明事項が多く負担になる。これら営業現場の課題を、本社主導で、実態に即して改善することが可能になる。

Case.C：見本となる営業ベストプラクティスを研修教育に 活かし、高品質なリテール営業を実現

各種金融商品の受注、成約、約定にむけて見本となる従業員の営業プロセスを分析することによってベストプラクティスを導き出すことができる。営業担当者に対する教育研修での活用はもとより、支店長や営業所長による営業成果の底上げにむけたマネジメントに応用されることで高品質なリテール営業を実現することができる。

利用者本位の営業態勢にむけたVerintソリューション

VERINT® 金融コンプライアンス・リスク管理パッケージ

Step 1 記録する

全取引の録音・操作画面の録画

すべての取引の「事実」を記録



VERINT
全通話録音・対面応対録音

Step 2 分析する

音声認識・テキスト化・傾向分析

現場での会話をすべて分析



VERINT
会話音声分析

Step 3 改善する

応対品質管理・スコアリング

利用者本位の営業品質を高める



VERINT
自動応対品質管理



詳しくはwebサイトをご覧ください
<https://www.verint.com/ja>

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970
al_japansales@verint.com
<https://www.verint.com/ja/>