

高い正確性が求められる金融業務において システム入力のヒューマンエラーを物理的に防止。 顧客サービスの一層の充実に向けたDX改革

デジタルアダプション (UI改善ツール)

BizFront®/SmartUI



ちばぎんグループの証券会社として、地域に根ざした金融サービスを提供するちばぎん証券。個人・法人双方の証券取引ニーズに応え、専門性の高いアドバイスを通じて、資産形成やライフプラン、事業成長を支援している。一方で、取り扱う商品は多種多様で、業務は多岐にわたるが、業務の性質上、システム入力作業においては、極めて高い正確性が求められてきた。こうした課題に対し、同社が導入したのが、NTTテクノクロスのデジタルアダプションツール (UI改善ツール)「BizFront/SmartUI」だ。業務統括部の藤田昌彦氏、坂田真由人氏、戸塚恵子氏に、導入の背景とその成果を聞いた。

* * *

課題 金融業務のシステム入力に求められる高い正確性。万が一のヒューマンエラーを防止するための根本的な解決策が必要だった

千葉県最大手銀行「ちばぎん」グループの一員であるちばぎん証券は、1883年の旧小布施証券をルーツに持ち、140年以上の歴史を誇る。本社を兜町の複合施設「KABUTO ONE (カブトワン)」(東京都中央区)に構えるほか、国内に15の営業拠点 (2025年12月末現在)を展開し、証券サービスを通じて地域に根ざした活動を続けている。業務統括部の藤田昌彦氏は、「人生100年時代を見据え、地域のお客さまの資産を支えるサービスに注力しています」と語る。

ちばぎん証券は、株式・債券などの金融商品を、対面取引やコールセンター、オンライントレードを通じて提供している。業務統括部は、社内事務の効率化・合理化を推進するとともに、金融商品の注文受付注や決済・精算などの事務処理を統括する部署だ。対面取引と

Profile



一人ひとりの思いを、
もっと実現できる地域社会にする

ちばぎん証券株式会社

東京都中央区日本橋兜町7-1

ちばぎんグループの証券会社として千葉県を中心とした強固な営業基盤を軸に、地域の顧客を中心に金融商品 (株式、投資信託、債券など) の提供と資産運用提案を行う。主に、店舗窓口、顧客訪問での対面及び電話によるサービスと、インターネットを通じたオンライン取引のサービスを提供。

URL : <https://www.chibagin-sec.co.jp/>

コールセンター取引では、アドバイザー (営業担当) が顧客の注文内容をシステムに入力する必要がある、ここに長年の課題があった。藤田氏は次のように語る。

「アドバイザーが扱う業務や商品は多岐にわたるうえ、専門用語が多く、システム機能も複雑です。しかし、金融業務では、顧客と取引しながら、間違いなくシステム入力を進める正確性が求められます。そのため、リスク分析に基づく入力チェックシートによる目視確認や複数人でのダブルチェックでヒューマンエラーの防止を徹底してきましたが、なかなか根本的な解決策が見つからず、何か良い方法はないかと常に模索しておりました」



業務統括部 部長
藤田昌彦氏

導入 システムを改修することなく、“ヒューマンエラーを物理的に防止”できる「BizFront/SmartUI」を採用

2024年、こうした課題を抱えていた業務統括部に転機が訪れた。システム提供元からの助言をきっかけに、「BizFront/SmartUI」の存在を知ったのだ。同年11月にNTTテクノクロスにアプローチし、トライアルを開始。2025年1～3月には一部店舗で試験運用を行い、NTTテクノクロスの導入サポートを受けながら最終調整したのち、同年4月に本格運用を開始した。業務統括部の坂田真由人氏は、選定の決め手を次のように語る。



業務統括部 課長
坂田真由人氏

「当社が利用するシステムは、システムを改修するとなると、多くの時間とコストがかかります。その点、『BizFront/SmartUI』は既存システムに手を加えることなく、画面上に操作ガイドや注意喚起をオーバーレイ表示でき、ヒューマンエラーを物理的に防止できる点が、当社の要件に合致しました」

また、業務統括部の戸塚恵子氏は、「当社従業員の手で、UI拡張機能を柔軟に編集し、ブラッシュアップしていける点も大きな魅力でした。NTTテクノクロスには、ルールファイルの作成から丁寧にサポートいただけただけでなく、様々な機能拡張をご提案いただきました」と振り返る。

成果 システム画面に注意喚起文やチェックリストを付加したことで、入力作業の正確性向上に寄与

「BizFront/SmartUI」の導入により、アドバイザーが使用するシステム入力画面には、「顧客名や金融商品の銘柄名の自動表示」や「注意喚起文の表示」といった機能が新たに付加された。加えて、重要事項についてはチェックボックス形式を採用している。坂田氏は、その効果を次のように説明する。

「たとえばNISA口座の利用有無については、注文時に必ず確認する必要があります。『NISA口座利用の有無を確認しましたか?』といったチェック項目を設け、チェックを入れなければ次の画面に進めない仕様としました。操作フロー内にチェック作業を物理的に組み込むことで、アドバイザーは正しい事務手順に沿って対応でき、注文受発注のヒューマンエラーを確実に防ぐことができます」

戸塚氏も「導入後は、経験の浅いアドバイザーが操作に迷う場面が減り、また、ベテランのアドバイザーに焦りや思い込みのある状態でも確実な確認ができるようになりました」と評価する。「BizFront/SmartUI」導入後に実施したアンケートでは、利用者の多

くが「確実な確認ができるようになった」と回答したという。

◆ 導入前

口座番号	123456		
銘柄	8331		
売買区分	買		
数量	100	預り売買区分	NISA
値段	成行		
確認			

◆ 導入後

口座番号	123456	千葉 太郎	
銘柄	8331	千葉銀行	
売買区分	買		
数量	100	預り売買区分	NISA
値段	成行		
確認			

※イメージ画面

口座番号や銘柄コードを入力すると自動で名前が表示される

類似銘柄がないかを確認!

事務手順が正しいか注意喚起で確認できる

現在値確認

再度の確認を必ず行える (次の画面に移るためには、チェックが必要)

✓NISA口座の利用有無を確認しましたか?
✓NISA使用時には預り売買区分の変更を行いましたか?

実際のシステム画面では、データを入力すると対応する「顧客名」と「銘柄名」が自動表示されるほか、注意事項の表示、チェックボックス機能でヒューマンエラーを物理的に防止できる

今後の展開 社内全体の業務効率化をさらに進めることで顧客サービスの一層の充実へ

導入によるメリットはシステム外にも広がっている。坂田氏は、「各営業店でのシステム入力精度が向上したことで、本部が営業店からの問い合わせに対応する時間は導入前から大幅に減少しました。修正指示や研修といったフォローの負担も軽くなり、本社部門は本来注力すべき業務に集中できるようになっています」と手応えを語る。

また、戸塚氏は「今後も従業員アンケートを定期的実施し、従業員の使用感や要望を吸い上げることで、対象画面や表示項目を順次改善していく予定です」と話す。最後に今後の展開について、藤田氏は次のように意欲を示した。

「アドバイザー向けのみにとどまらず、他の業務システムへの『BizFront/SmartUI』の横展開も検討したいと考えています。社内全体の業務効率化をさらに進めることで、資産形成やライフプラン、事業成長のご支援などを通じ、お客さまの思いの実現、課題の解決、そして、豊かなライフスタイルのご提案につなげていきたいと考えています」



業務統括部 主任
戸塚恵子氏



NTTテクノクロス株式会社
フューチャーネットワーク事業部

E-mail : bizfront.info-ml@ntt-tx.co.jp

URL : <https://www.ntt-tx.co.jp/products/bizfront/sui/>

BizFront®はNTTテクノクロスの登録商標です。

本資料に記載されている会社名、製品名などの固有名詞は、一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

© 2026 NTT TechnoCross Corporation