

税公金セルフ収納機ソリューション

店頭業務の効率化とサービスの向上を目指す 使いやすい新たなセルフ収納機の登場

営業店の店頭顧客への対応にはさまざまな角度から、長年に渡り改善が行われてきました。窓口体制の強化拡充、ATMを中心とした自動機の整備、店頭受付システムの導入などにより、待ち時間を減らし、取引を短時間で完了させる工夫がなされています。しかし税公金の収納代行業務は事務処理の複雑さなどから大きく改善することは難しく、旧来のまま取り残されてきたと言えるでしょう。

税公金の収納は現金による支払いが多数を占め、元来事務的な負担が高い上に、繁忙日における集中度が高く、事務量の変動が大きいため店頭事務体制を構築する上で長い間の課題となっていました。税公金セルフ収納機ソリューションは従来のアプローチとは違った新しい解決方法でお客様の業務効率とサービスの改善・向上を実現します。

特徴と導入メリット

1. バーコードの利用

払込通知書は原則バーコードで読み取ります。スーパーマーケットなどでも既にお馴染みのセルフレジを使って、顧客自らバーコードをスキャンする機会も増えてきました。セルフ収納機にはPOS端末で利用されているものと同じバーコードスキャナーが搭載されています。バーコードの読取感度は非常に良く、顧客にストレスを与えません。また自らの手で能動的に処理を進めることができ、複雑な処理も自動で行えます。顧客の待ち時間を緩和するだけでなく、達成感を味わっていただけます。

2. 有人サービスをアシストする第3のサービス

NCRのセルフ収納機ソリューションは行員による有人サービスを基本とし、セルフ収納機を有人サービスのアシストをする第3のサービスとして位置づけています。ハイカウンターの行員窓口と窓口に隣接したセルフ収納機、それらの導線を考慮した店頭設計が有機的に統合し運用されることで効果が発揮されます。

バーコードの無い払込通知書でもタッチパネルの画面から選択して受け付けることができ、異例の処理などは従来どおり行員が処理を担います。利便性、迅速性、堅確性、全てにおいて向上すると同時に、従来事務との親和性が高くスムーズな対応が可能です。操作も簡単で、顧客にとっても最大限にメリットを享受できます。

3. 現金取り扱い事務の負荷軽減

セルフ収納機は紙幣、硬貨全金種に対応した現金モジュールを搭載しています。端数金額の支払いが多い税公金において、セルフ端末が現金の授受を行うため、行員の手を煩わせません。

4. 事務判断のシステム化

受付の可否、支払期限の点検、延滞金の計算など十分な経験と高度なスキルを要する事務判断を、システムに組み込み自動化を実現しました。バーコードで読み取ると同時に判定されます。

5. 最適な投資

セルフ収納機ソリューションは勘定系等とのオンライン接続は行わず、独立型を採用しています。収納代行の事務要素である受付・起票・現金収納・計算などは自動化しますが、点検・出納印・収入印紙などは注意メッセージを表示させるだけで、最終的には行員の手に委ねられます。敢えてオンライン連動させないことで総合的な開発負荷を減らし、非定型の処理などは無理にシステム化を行わないことで短期間での導入が可能です。

また、現在バーコードが使用されていない払込通知書も将来的には対応される可能性があります。そのような変更は随時発生していきませんが、本ソリューションでは独自にマスターを保有しているため追加・変更などを登録することによりその都度対応できます。オンライン・システムの稼働スケジュールに依存することなくリリースしていくことが可能です。

ソリューション概要

対象業務

- ・ 税公金の収納代行業務
- ・ バーコードが記載された払込通知書の取り扱い
- ・ バーコードが記載されていない払込通知書の取り扱い

ベネフィット

- ・ バーコード・タッチパネルを用いた簡便な受付入力
- ・ 現金取り扱い事務の負荷軽減
- ・ 事務判断の自動化
- ・ 延滞料の自動計算
- ・ 起票、集計を自動化

Why NCR?

125年以上にもわたる経験と知識を持つNCRは、ペイメントやセルフサービスなど数々のソリューションを提供するグローバル企業です。またNCRは、22年以上連続で世界No.1のシェアを誇るATMメーカーです。全世界のクライアントに対して、カスタマー・インタラクションの改善、迅速かつ積極的な改革の実行、ビジネスの変革を支援することにより、クライアントが業界のリーダー企業および変革推進企業として成長するお手伝いをしています。ぜひ御社のお手伝いも。

