



IoT-EX

BizMobile Go! お客様導入事例



株式会社京都銀行 様

1,800台のタブレットを活用し、顧客満足度UPを実現。 大手地銀にもBizMobile Go!が導入されています。

今回は、1941年（昭和16年）の創業以来、京都を中心とする地域の中核金融機関として、幅広い金融機能を備えた京都銀行様に、BizMobile Go! をどの様に活用しているかについてお話を伺いました。

業務効率化と顧客満足度向上に、iPadを活用

京都銀行様は、京都府とそれに隣接する滋賀県、大阪府、奈良県、兵庫県の2府3県の他、東京都、愛知県に拠点を持つ「広域型地方銀行」として地域の方の生活に密着した銀行です。現在、店舗の窓口にいらっしゃるお客様の待ち時間を軽減すべく、iPadで投資信託や保険等の提案や申込受付作業を実施することで、顧客満足度向上だけでなく、業務の効率化・ペーパーレス化も実現しています。また、営業担当もiPadを活用しています。営業担当はiPadを持ってお客様を訪問し、iPadを使って預かり物件の取次業務を行うことで、生産性の向上につなげています。その他にも、社内のテレビ会議や社内システムの利用などもiPadを利用しており、京都銀行様にとってiPadは必要不可欠なツールとなっています。

京都銀行様では、7年前（2012年）に営業活動時の支援等を目的として当初は950台のiPadを導入されました。その後、社内の「生産性革新の取組み」により大幅な増加を行い、現在では1,800台が使われています。

「7年前の一番最初にタブレットの導入を検討した際、様々な端末を試したところiPadの「操作性」が一番良かったということと、Android端末に比べるとセキュリティにも優れていたため、iPadを導入することにしました。」（京都銀行システム部次長兼サイバーセキュリティ対策室長 矢島様）

金融機関だからこそ、万全なセキュリティ対策

金融機関は特に、IT機器の導入に関して高度なセキュリティ対策が求められます。京都銀行様でも、万全のセキュリティを維持しています。紛失などの万が一の場合を想定して、データの暗号化はもちろん、シンクライアントを利用し、端末にデータが残らないようにしています。また、支店外からのネットワークアクセス



京都銀行本店



お話しをお伺いした
システム部次長兼サイバーセキュリティ対策室長 矢島茂利様（右）
システム部調査役 西川哲史様（左）

は、キャリアの専用回線につながるSIMを導入しており、支店内のWi-Fiにおいても、銀行以外の端末がつかないようにSSIDや証明書で制御するなどのセキュリティ対策をしています。しかし、これだけのセキュリティを施していても、紛失時には遠隔でワイプ[※]するなどの必要があり、3-4年ほど前に、キャリアの提供するMDMを導入しました。

「端末にデータは無いとはいえ、シンクライアント以外の使い方をされてしまうとデータが残ってしまうため、指定したアプリ以外はインストールできないよう制限する必要があります。また紛失時にはリモートで情報を消す必要があったので、MDMは必要でした。」（矢島様）

当時のキャリアが提供するMDMはまだ管理できない部分も多く、アプリケーションを配信する機能もありませんでした。また京都銀行様ではセキュリティ上、端末のパスワードを複数回間違えると初期化する取扱いとなっていますが、初期化された場合の再設定や、アプリケーションのアップデート時にも、MDM導入前と同様に、端末を都度システム部に送り返してもらい、PCに1台1台繋いで設定を行う必要がありました。

「当時は、月に20台前後の端末がシステム部に届いていました。1台の処理に約30分、更にその端末の送付作業なども考えると、時間的にもコスト的にもかなりの負担になっていました。またその間、支店や営業の現場ではiPadが使えないので大変困ってました。」（京都銀行システム部調査役 西川様）

BizMobile Go! への切り替えて システム部の負担が劇的に軽減

キャリアの MDM を導入したものの、システム部の負担はかかなりなものでした。そこで、他の MDM サービスの検討を始めました。京都銀行様の端末を活用したいという現場のニーズにきちんと応えられる MDM が必要だったのです。

「例えば、端末のカメラ機能を普段は利用不可にしておき必要なおきにだけ使わせる。しかも撮影したデータは、端末ではなくサーバーに保存する。メールもそうですが、通常は端末で使える便利な機能であっても、情報漏えいに繋がるために通常の使い方をさせない必要があるのです。不要なアプリを消したり、便利な機能を必要な時にだけ使わせたり。そんなコントロールをうまくできたのが BizMobile Go! でした。」(矢島様)

BizMobile Go! への切り替えは、端末の利用種別ごとにマスターファイルを作り、端末更改のタイミングに合わせて一斉に実施しました。

「操作も分かりやすかったですし、iOS の DEP^{*2} サービスが開始したタイミングで、BizMobile Go! が DEP サービスに対応していたこともあって、作業も楽でした。最近では、端末のコントロールを、MDM 側でできる事自体が、安心感につながっています。現在は、初期化しても各店舗で再設定してもらえるので、システム部へ端末が送られてくることは無くなりました。」(西川様)

それまでは、端末更改時に数百万かかっていたキッキング作業の外注コストも、BizMobile Go! を導入したおかげで今では行員の方だけで作業できるので、大幅に削減できています。

BizMobile Go! なら 新しい業務やアプリを利用する場合も安心

BizMobile Go! では、端末のアプリケーションの詳細な管理はもちろん、接続回線のコントロールも可能です。リモートで端末ごとに異なる証明書を簡単に配布し、つなぐ回線や Wi-Fi



制御された端末のホーム画面

接続先をコントロールできるので、セキュリティ的にも安心です。さらに、位置情報を取得しているのも、紛失時にも位置情報を確認し、遠隔で必要なデータだけを消去することができるので、初期化して端末の状態がわからなくなることもありません。これらの機能がシステム部の方の安心感につながっている様です。

今後の MDM を活用した展開について、以下のようなご意見を頂戴しました。

「『働き方改革』などの世の中の動きもありますが、MDM 側で回線やアプリのセキュリティコントロールがしっかりとできて、出社しなくても情報が共有できるのであれば、将来的に BYOD の利用や、テレワークなどの導入も可能だと思います。BizMobile さんは不具合やこちらの希望への対応も早く、新しい iOS にも一早く対応してくれるので、大変助かっています。今後、タブレットを使った新たな業務が増えたり、新しいアプリを利用したりする場合でも安心です。」(矢島様)

IoT の進化と共に成長する京都銀行様の姿を実感できるお話でした。お忙しい中ありがとうございました。BizMobile Go! は、これからもお客様のニーズに応えるサービスへと進化し続けます。

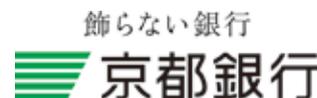
※BizMobile 株式会社は、2021 年 11 月 1 日付で IoT-EX 株式会社に変更しました。

*1 ワイプとは、端末のデータを削除して初期化すること

*2 DEP(Device Enrollment Program) とは、Apple 社が提供する教育機関及び企業向け iOS 端末導入支援サービス

【京都銀行様のご紹介】

京都銀行様は、昭和 16 年に丹和銀行として創立。昭和 28 年には本店を京都市に移転して名実ともに京都を中心とする地域の中枢金融機関として金融の円滑化と地元産業発展に貢献してきました。



株式会社京都銀行（英文名称：The Bank of Kyoto, Ltd.）

創立年月日： 1941 年（昭和 16 年）10 月 1 日

本店所在地： 京都市下京区烏丸通松原上
薬師前町 700 番地

総資産： 9 兆 6,538 億円

資本金： 421 億円

代表者： 取締役頭取 土井伸宏

従業員数： 3,487 人

拠点数： 479 か所

（本支店 168、出張所 6、店舗外 ATM301、
海外駐在員事務所 4）

（2019 年 3 月 31 日現在）



IoT-EX 株式会社（英語名：IoT-EX Inc.）

〒101-0043 東京都千代田区神田富士山町 5-1 神田ビジネススクープ 3F

TEL 03.5207.9800 お問い合わせ <https://www.bizmobile.co.jp/#contact>

