



## オーストラリアのBank of Queenslandはワンストップアプリ： ポケット・バンカーを導入することで住宅ローン業務を効率化



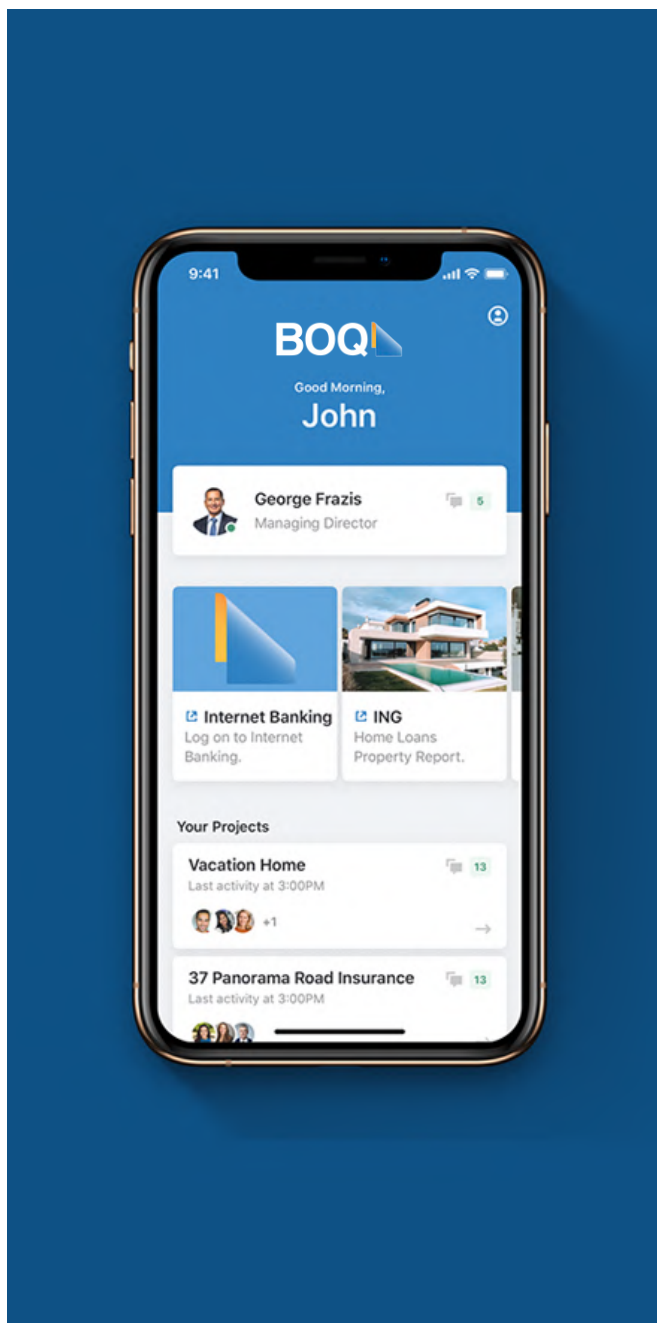
MOXTRAカスタマーストーリー

# Moxtraアプリにより住宅ローンの業務プロセスを大幅に効率化

オーストラリアの地銀大手であるBank of QueenslandはMoxtraを導入し、住宅ローン業務におけるローン申込から審査承認までの業務を効率化しています

「使い勝手が良く、良い意味でフォーマルではない。顧客に寄り添っており、革新的」  
顧客、33歳のプロクリケット選手

「このアプリは70歳のお客さまも好んで利用しており、テクノロジーは若い世代の人だけのものではないと実感しました」  
同行のリレーションシップマネジャー



1874年に設立されたBank of Queensland (BOQ) はオーストラリアの大手地銀の一つであり、国内に160以上の支店を持ちつつ、高品質なカスタマーサービスを提供すること及び高い顧客満足度で知られています。BOQは住宅ローン業務プロセスにおいて、同行の顧客担当者と顧客がシームレスにコミュニケーションを取ることが可能なデジタル店舗として「ポケット・バンカー」を導入しました。ポケット・バンカーは、厳格なセキュリティ基準により暗号化されており、住宅ローンにおける申込・各種ドキュメントの管理・ローン実行までの一連のプロセスに利用されています。

このアプリはBOQの顧客にとって、場所と時間に縛られることなく、顧客担当者と継続的に連絡を取ることができるプライベートポータルです。ポケット・バンカーはセキュアチャット、ドキュメント共有、電子署名、ウェブ会議といった機能を有しており、顧客はプライベートな環境下で担当者との各種コミュニケーション、申込ステータスの確認を行い、住宅ローン取引を完結することが可能です。BOQはこのアプリの導入により、セキュリティと利便性の双方を兼ね備える形で住宅ローン業務の顧客体験を格段に向上させることに成功しました。また、ポケット・バンカーはモバイルアプリである為、BOQは全ての顧客が携帯できるデジタル店舗を導入したとも言え、同行顧客はこのデジタル店舗を通して、安全かつ非対面でローンプロセスを進めることが可能です。BOQの行内チームも同じプラットフォームを利用しており、顧客に対してタイムリーかつ高品質な返信を行うことで、顧客からのサービスに対する期待に応えています。