

2024 年 11 月 5 日

各 位

株式会社福井銀行

## オンライン面談システム「bellFace（ベルフェイス）」の利用開始について

株式会社福井銀行（頭取 長谷川 英一）は、お客さまの利便性向上のため、ベルフェイス株式会社（代表取締役 中島 一明）が提供するオンライン面談システム「bellFace」を活用した資産運用コンサルティングサービスを開始しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

### 記

#### 1. オンライン面談システム「bellFace」について

（１）アプリインストールや URL 発行などの事前準備が不要で、電話・パソコン・スマートフォンを利用して、簡単に資料共有等ができるオンライン面談システムです。

遠方或多忙などで来店が難しいお客さまやインターネット操作が苦手なお客さまにも、快適にご利用いただけます。また、事前にご予約いただきますと、「bellFace」を活用し本支店にご来店されたお客さまと資産運用相談窓口であるコンサルティングプラザのリモート接続が可能となり、お客さまのご希望に沿った場所で高品質な資産運用コンサルティングサービスを提供できるようになります。

（２）セキュリティ国際規格「ISO 27001（ISMS）」および「ISO 27017（CLS）」認証を取得し、厳正なセキュリティ基準に則って運用を行っているため、大手企業や行政、金融機関等の導入実績も多数ある、安全なシステムです。

※オンライン面談システム「bellFace」の詳細は別紙をご確認ください。

#### 2. 導入店舗

コンサルティングプラザ（福井、武生、坂井、敦賀）

#### 3. 取扱開始日

2024 年 10 月 1 日（火）

以 上

## かんたん操作で気軽に相談 ふくぎんオンライン相談

### 福井銀行のオンライン相談とは？



- 資産運用に興味があるが、何を選べば良いのかわからない。
- 銀行に足を運ぶのは難しいため、自宅から相談したい。

という方に、**ご自宅から気軽にご相談いただけるコンサルティングサービス**です。電話でお話しながら、お手元のパソコン・スマートフォンに資料を表示し、**お客さまの大切な資産形成をご支援**いたします。

### オンライン相談は初めてで 準備や設定ができるか心配

お電話しながら、ご自宅のPCやスマホにお顔や資料を映してご案内します。アプリインストールなど事前の準備は必要ありませんのでご安心ください。



### セキュリティは 大丈夫？

大手企業や金融機関など3,000社以上に採用されているオンライン面談システム「bellFace」を利用してご案内します。



### 相談したら、 金融商品を契約するの？

いいえ、無理にご契約いただく必要はありません。まずは資産運用に役立つ知識や運用方法、大切な将来への備えについて担当者が丁寧にご説明します。



オンライン相談をご希望の方は、まず下記へご連絡ください。  
お電話にて「ご相談の予約」お受けいたします。

### 【お問い合わせ先】

コンサルティングプラザ  
(福井・武生・坂井・敦賀)

TEL. 0120-291-248

呼出番号:福井[1]・武生[2]・坂井[3]・敦賀[4]

電話受付時間：平日8:40～17:00  
(土日祝日・年末年始を除く)

## ■ オンライン相談の流れ

【事前予約】 ゆっくりお話できるよう、ご相談は予約制となっております。お電話にてオンライン面談のご要望をお知らせください。日程を調整いたします。

【予約当日】 お約束の時間になりましたら、担当者よりお電話いたします。インターネットに繋がるパソコン（またはスマートフォン・タブレット）をご用意ください。  
※事前の準備は不要です。ご利用推奨環境は、下部\*オンライン面談時の推奨環境\*をご覧ください。

【予約当日】 担当者の案内に従って、下記の操作をお願いいたします。

### 【PCの場合】

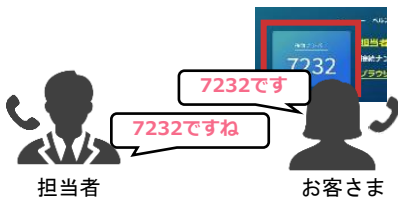
- ① お約束の時間に担当者からお電話します。  
(インターネットに繋がるPCをご用意ください)



- ② インターネット検索で「ベルフェイス」と検索し、「接続ナンバーを発行する」ボタンをクリック。

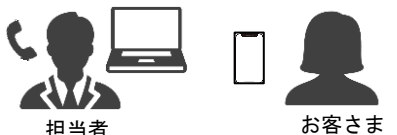


- ③ 利用規約に同意後、発行した4桁の番号を担当者へお伝えください。



### 【スマートフォンの場合】

- ① お約束の時間に担当者からお電話します。  
(スピーカーフォンやイヤホンマイクのご利用をおすすめしています)



- ② 担当者から送付するショートメッセージ (SMS) に記載のURLをクリック



※SMSが届かない場合は、チラシ下部のQRコードから接続することも可能です。

- ③ 利用規約へ同意し、接続開始をお待ちください。



### \* オンライン相談ご利用時の留意点 \*

- ・オンライン相談サービスのご利用は無料ですが、ご利用の際に発生するデータ通信料はお客さまのご負担となります。
- ・ご利用のインターネット回線速度やセキュリティによって、画質が低下もしくは利用できない場合があります。対応環境は下記のとおりです。
- ・ご相談内容によって、オンライン相談ではなくご来店をお願いする場合があります。
- ・オンライン相談の継続が困難となった場合、セッションを中止することがございます。

### \* オンライン面談時の推奨環境 \*

#### 【PCの場合】

- ◆Windows OS: Windows 10 以降 ブラウザ: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium版)
- ◆Mac OS: MacOS 10.15 (Catalina) 以降 ブラウザ: Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium版)
- ※ Chromium版EdgeのIEモードはご利用いただけません。
- ※ バージョンが古い場合、エラーまたは動作に制限がかかる場合があります。

#### 【スマホ/タブレットの場合】

- ◆iPhone/iPad OS: iPhone: iOS 14 以降, iPad: iPadOS 14 以降 ブラウザ: Safari, Google Chrome
- ◆Android OS: Android OS 9 以降 ブラウザ: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge

#### 【PC/スマホ/タブレット共通】

- ネットワーク速度: 10Mbpsを推奨・メモリ: 空き容量: 2GB以上、搭載メモリ: 4GB以上
- ※ 10Mbps以上でも不安定な場合、接続に時間がかかる、または途中で切断される場合があります。
- ※ メモリ容量が不足している場合、一部機能に制限またはエラーとなる場合があります。

オンライン面談  
接続ページQRコード



## 活用シーン①移動時間を削減し、より多くのお客さまをサポート

福井銀行では、預かり資産営業特化型拠点である「コンサルティングプラザ」を設置しています。コンサルティングプラザは福井県内4ヶ所に設置し、専門担当者がお客さまのライフステージに応じた質の高いコンサルティングサービスを提供しています。

しかし、遠方にお住まいのお客さまはコンサルティングプラザへ足を運ぶことが難しい場合もあります。その場合、行員が訪問して面談を実施していますが、移動時間がかかるためお客さまと面談する時間が限られてしまうという課題がありました。

そこで「bellFace」によるオンライン面談を導入し、遠方にお住まいのお客さまや、コンサルティングプラザへのご来店が難しいお客さまでも、すぐにご相談を承れるようにいたしました。

### これまで



- ・お客さまのご来店が難しい場合は、担当者が訪問してご案内しているが、遠方の場合は移動時間がかかるためお客さまをお待たせすることもある
- ・内容によっては、ご提案やお手続きで複数回の訪問が必要な場合もある

### これから



- ・要望に応じてオンラインで面談を実施できるため、お客さまのニーズに合わせて迅速に案内できる
- ・移動時間の削減により、より多くのお客さまと面談を実施することができる

## 活用シーン②忙しいお客さまに対する短時間のオンライン面談

コンサルティングプラザでは、お客さまひとりひとりに合わせた資産形成をご支援しています。そのため、お預かり資産の定期的なご報告や最新情報のご提供を行いたいと考えていました。

しかし、お仕事やご家庭の事情で、日中は面談時間の調整が難しいお客さまもいらっしゃいます。そこで、隙間時間を使った15～30分のオンライン面談を実施し、資料をお見せしながらご案内ができるようにいたしました。

これまでの電話案内では、音声のみのやり取りで分かりづらいといった問題点がありましたが、「bellFace」の導入により資料の表示ができるため、短い時間でもわかりやすいご案内ができるようになります。

### これまで



- ・ 音声のみのやり取りのため、説明が難しい
- ・ 電話だけでは顔が見えないため、関係性が深まりにくい

### これから



- ・ 顔や資料を投影することで、短い時間であっても顧客本位で分かりやすい提案を実現
- ・ 電話の延長でお繋ぎできるため、お忙しい方でも隙間時間での短い面談が可能