

社会課題

地域中小企業の手形・小切手決済のデジタル移行

■ 取り組み概要

- ✓ 手形・小切手の全面電子化に向け、取り残されるお客さまが出ないように、店頭待ち時間にアンケートを実施し、法人のお客さまの電子化対応状況や代替手段の検討状況を網羅的に把握
- ✓ 結果をもとに企業ごとに最適な代替策や移行スケジュールを提示し、早期切替を促進することで、事務の効率化にも寄与

M
U
F
G
が
考
え
た
こ
と

- 押上支店の所在する墨田区では、地域特性として手形・小切手取引の慣習が色濃く残っており、電子化未対応のお客さまが多くいることを日ごろのお客さまとのやり取りから把握
- 電子化対応で取り残されるお客さまを出さないためにはどのようにすればよいかを支店全体で検討
- 「日常の店頭タッチポイントを活かし、お客さまの声を直接収集することで、一社一社に寄り添った支援ができるのではないかと考え、アンケート調査の実施を企画

- 単なる制度変更の周知ではなく、お客さまが安心して電子化に移行できる環境づくりをめざした
- アンケートにより、電子化の対応状況や検討中の代替手段を可視化し、①すでに検討を進めているお客さまには具体的な移行スケジュールの提示、②未検討のお客さまには、サプライチェーン全体での準備の必要性を丁寧に説明 といったように、お客さまの状況に応じた最適な支援を実現することを重視
- お客さまの取引先にも影響が及ぶ話のため、本取り組みにより地域経済における電子化推進をサポート

M
U
F
G
が
実
現
す
る
こ
と

■ 取り組みポイント

- 手形・小切手の全面電子化を前に対応に取り残されるお客さまが出ないよう、振出側・受取側毎に電子化への対応状況や検討中の代替手段を把握するための独自の店頭アンケートを作成。窓口の待ち時間を活用し、店頭に来られたお客さまに声掛けし、アンケートを実施
- アンケート結果を踏まえ、お客さまごとの意向に応じ、代替の金融商品・サービスや移行に向けたスケジュール感を具体的に説明し、早期切り替えを呼びかけ
- さらに、時期をずらして2回目のアンケートを実施し、対応が遅れているお客さまには再度ご案内を行い、円滑な移行に向けて顧客タッチポイントを活用した継続的なご支援を実施

■ MUFGがめざす価値創造



施策・取り組み

- ✓ 手形・小切手の全面的な電子化に向けた店頭アンケート調査実施
 - 店頭アンケートによる電子化対応状況の把握
 - 新しい決済方法のご案内

社会的インパクト・達成したい状況

短～中期

- ✓ 制度変更への理解促進
- ✓ 早期対応への行動促進
- ✓ 地域全体の手形・小切手の電子化推進

長期

- ✓ DX商品を利用することで利便性と企業生産性を向上
- ✓ サプライチェーンの安定性、地域経済の持続性向上

■ 担い手は語る

Q どのような想いで本取り組みを行いましたか？

A 本取り組みの一番の原点は、「取り残されるお客さまを出したくない」という想いです。電子化は避けられない流れであり、「では、どうすればいいか」を一緒に考えることこそが、地域に寄り添う金融機関としての役割だと考えました。

支店をあげて取り組む必要があったため、窓口担当や法人営業担当等とも事前に情報共有・連携をし、支店一丸となって取り組む体制を築けたことで、全員が前向きに推進することができました。

「まずお客さまのために」という姿勢を大切にされた結果、業務効率化にもつながり、お客さまに向き合う時間をより増やすことにもつながったと思います。

Q 今後取り組んでいきたいことはありますか？

A 電子化対応はまだ続きますので、電子化完了までの期間、お客さまが不安や混乱なく移行できるようご案内を継続していきます。

また、これまでの押上支店での社会課題の解決の取り組みを通じて培った

- 支店一丸となった取り組み
- お客さまの声を起点とした課題把握

という基盤を活かし、お客さまの社会課題・地域課題の解決に向けて支店一丸となって取り組んでいきたいと考えています。



押上支店の社員