

Verint®

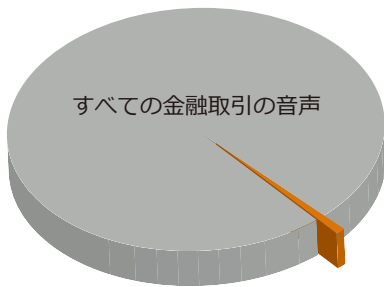
金融コンプライアンス・リスク管理



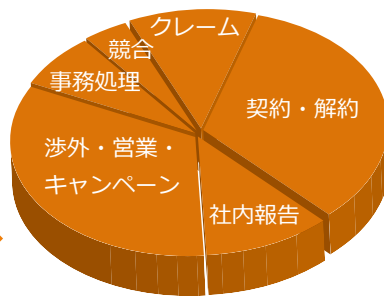
不正抑止・顧客本位営業の確立へ 対面を含む全音声の自動コンプライアンスチェック

金融庁の指針に沿って「不正取引抑止」「顧客本位営業」「情報漏洩防止」を経営レベルで統括するために、ベリントの金融コンプライアンス・リスク管理ソリューションがプロアクティブに社内外すべてのコミュニケーションを自動モニタリングし、全量コンプライアンスチェックを実現します。

【導入前】1%以下のモニター



【導入後】全ての対話のモニター



これまでコンプライアンスのために多くの企業が通話の録音を実施していますが、店舗窓口や外交営業、オフィス内での通話の録音はほとんど実施されていないのが現状です。そのため、社内外のすべてのやり取りをコンプライアンスに沿ってモニタリングするには限界があります。これら社内外のやり取りをすべて録音し、音声認識し、自動分類して可視化できれば、個々の事案に合わせた対応策の立案が可能になります。

導入メリット

■ 経営・監督部門

- 取引の全量コンプライアンスチェック
- プロアクティブな管理態勢の確立
- 高度化された経営ガバナンスの実現

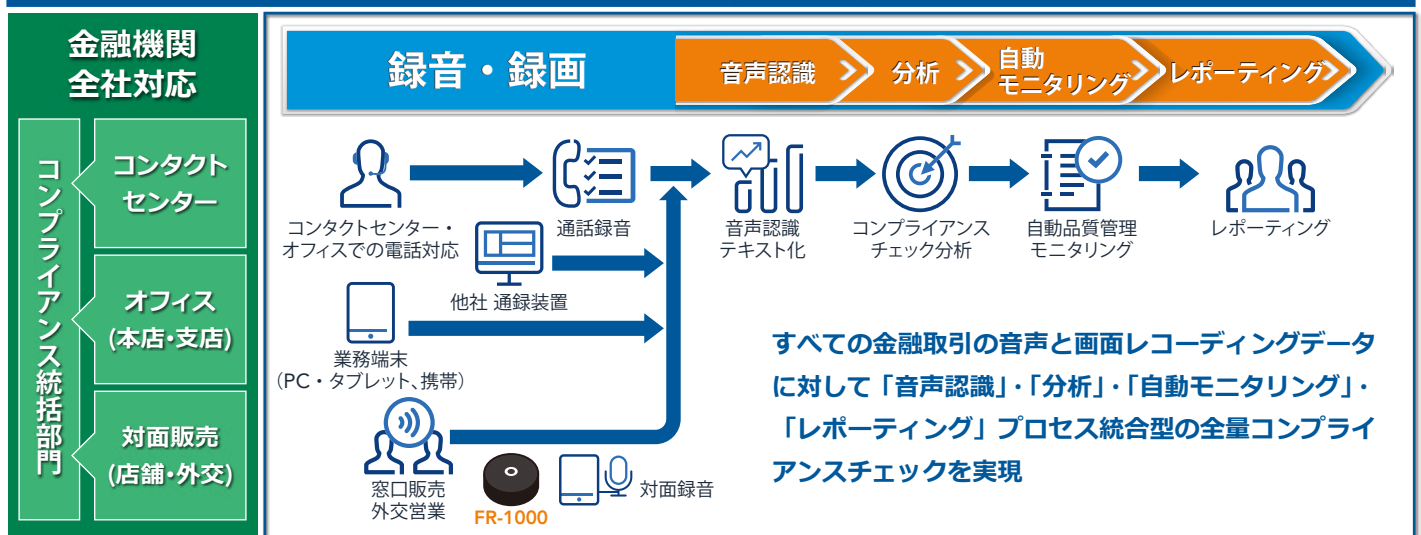
■ 事業部門・管理部門

- 従業員による不正取引の抑止
- 顧客本位営業の推進
- 社内外への情報漏洩防止

■ 既存資産を活用

- 既存の録音データを取り込むことも可能

金融コンプライアンス・リスク管理



VERINT®

Verint® 金融コンプライアンス・リスク管理

コンプライアンスチェックに関わるコストを削減、高い費用対効果を実現

Verint 金融コンプライアンス・リスク管理の導入により、これまで業務報告書などを手作業で確認していたものを自動的にモニタリングし、問題の会話を発見したらアラートを上げることが出来

ます。

企業は複数のサイトでの何千ものチャネルにおける金融取引関連のコミュニケーションを行っていますが、これらの音声を一箇所で管理でき、導入されたサイト全体の集中管理画面を提供することもできます。

【 Verint 金融コンプライアンス・リスク管理 導入の期待効果 】

不正取引抑止	顧客本位営業	情報漏洩防止
社員不正抑止 チャイニーズウォール監視* インサイダー取引等の防止	不適切販売の防止 外交営業適正勧誘管理 窓口販売におけるルール遵守	個人情報保護 営業情報統制管理 機密情報等漏洩防止
業務部門すべての音声対話を記録。「不正につながる会話がなされていないか?」「顧客との対話に不自然な点は無い?」など、社内外のすべてのコミュニケーションを音声認識・分析・自動検知・レポートすることによって、健全性を確保した金融取引態勢を構築することが可能。 *Verint 金融コンプライアンスレコーダーが必要	対面販売(窓口/外交)での不適切販売の防止にむけて、顧客との営業会話を、タブレット端末やインテリジェントマイクを用いて録音。「重要事項の説明に漏れないか?」「顧客本位の営業がなされているか?」など、これまで見えなかった営業シーンにおける課題を掌握し改善につなげることが可能。	従業員による情報漏洩を未然に防ぐため、固定・携帯電話などすべての対話を記録。「非公開情報などを漏らしていないか?」「暗証番号やセキュリティコードなどを得ていないか?」などを自動検知し、効率的に全量コンプライアンスチェックできる態勢を整えることが可能。

適用例

- 銀行 ● 審査健全性確保 / 不正融資の排除 ● 金融商品(投信・保険)の窓口販売の適正化 など
証券会社 ● 不正取引の監視、情報統制 / 情報漏洩防止 ● 顧客取引の健全性確保(回転取引監視 / 抑止) など
保険会社 ● 保険営業適正化(不必要な乗り換えなどの検知) ● 重要事項説明プロセスの履行確認 など

オフィス内や外交の会話も含め全社対象のコンプライアンス対応

ベリントは、コンタクトセンターの通話録音はもちろんのこと、オフィス内でのやり取りを録音・記録する「Verint 金融コンプライアンスレコーダー」と、支店窓口や外交でのやり取りを録音・記録する「Verint 対面録音」ソリューションも提供しています。当社のVerint 金融コンプライアンス・リスク管理と同時に導入することで、リスクを自動的に管理、モニタリング、レポートが可能で

● 目的と環境にあわせたVerintレコーディング製品

- コンタクトセンター : 「Verint® 全通話録音」
- オフィス(本店・支店) : 「Verint® 金融コンプライアンスレコーダー」
- 対面販売(店舗・外交) : 「Verint® 対面録音」

● 柔軟な導入オプション

- Verint® 通話録音システムはもとより、他社製システムからでも音声取り込み連携が可能
- クラウド型やオンプレミス型など、金融機関各社のシステムポリシーに基づいた提供が可能

世界中の専門コンサルタントがサポート

ベリントは、お客様が投資から最大限の利益を得るためのさまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。お客様が選択するサービスに関係なく、ベリントの経験豊富なチームが実践的な知識を提供し、お客様の成功を支援します。

The Customer Engagement Company™

ベリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>