

臺灣土地銀行

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書

(出國類別：研究)

銀行連線系統架構之再造

服務機關：台灣土地銀行
出國人職稱：辦事員
姓名：葉淑萍
出國地點：日本、美國
出國期間：89.10.02-89.10.31
報告日期：90.01.31

摘 要

目 的：赴日、美研習「銀行連線系統之再造」

內容重點：本次奉派赴日本、美國研習「銀行連線系統之再造」，主要目的在提昇本行連線系統作業之效能，以強化本行在電腦作業之競爭力，以便能即時滿足各項業務之作業需求；藉由參訪日本滋賀銀行資訊室、日本大和銀行 I N S T O R E B R A N C H、日本日立工場及美國思科（C I S C O）系統公司，參酌現行日本銀行之連線系統架構之再造工程經驗，及其以客戶為中心的觀點，改變銀行之競爭策略，再配合新科技的整合，並考量本行業務之特性，以供調整本行連線系統架構參考使用及提昇本行之客戶服務品質及電子商務功能，強化本行之競爭力。

目 錄

壹、研究目的.....	3
貳、考察內容	
一、至滋賀銀行訪察.....	5
二、日本大和銀行 INSTORE BRANCH 研習內容.....	14
三、參觀日立工場.....	23
四、參觀美國思科 (CISCO) 系統公司.....	29
參、研習心得	
一、以客戶為中心的觀點，改變競爭策略	32
二、利用新科技的整合，可以架構出各種不同的 應用來提昇客戶服務及電子商務功能	33
肆、建議事項	
一、規劃以分行代號及客戶身分證字號或營業事 業統一編號為主之存款系統架構	34
二、儘速成立備援中心	39
三、設置交易前端處理平台，以彌補大型主機無 法處理之影像資料	40

壹、研究目的

近年來國內銀行競爭已趨白熱化，再加上政府加快金融業務國際化的腳步，開放金融機構設立以及鼓勵金融機構合併以來，金融環境已非如以往單純；隨著政府開放辦理多種業務，各家銀行莫不竭盡心力推出各種金融服務商品，來回應金融社會的快速變遷之需要，及提供更優惠的服務，更方便的管道來吸引更多的客戶。面對金融環境的變遷，同業間愈趨競爭的狀況下，如何因應業務轉變，提升辦事效率、節省成本，加強服務品質，以取爭更多客戶；如何在同質化現象已逐漸顯現之際，同中求異，提昇本行競爭力，將是本行未來最要的任務。

為配合各營業單位提供服務及推動新產品快速需求，強化本行在電腦作業之效能，以便能即時滿足各項作業需求，已是本行現行資訊人員必需面對一大挑戰；由於本行連線系統發展至今已十餘年，對於日益增加的客戶數量、分行快速開發之新業務，各種報表之需求及資料之備份，在未來發展上將面臨的瓶頸有：

- 一、為因應各種新業務之需求，不斷的新增新系統，將造成連線系統之負載量過大，而影響到連線系統各項交易之效率。
- 二、本行客戶數量日益之新增，但因業務法規中，帳號不可重覆使用

之規定，目前已出現活期儲蓄存款帳號不敷使用之狀態。

三、為配合各項業務之報表需求，每日需產生大量之報表及報表備份，將影響到正常之日中批次作業時間。

四、面對現行金融服務體系之發展趨勢，單一系統化，多重服務通道下，如何將本行之各系統整合為一，以產生銀行交叉行銷（CROSS - SELLING）之利益？

五、如何讓將現行資料庫之資料與本行未來之CALL CENTER、資料倉儲及高階主管系統結合作為提供CALL CENTER解決因各項客戶來話處理所需之資料及服務，提供高階主管所需之決策資料？

解決上述之問題，銀行連線系統架構之再造之工程，將是本行目前應規劃及進行之事項之一。

有鑑於日本先進國家對於銀行連線系統之再造工程經驗，透過參觀日本滋賀銀行、大和銀行學習日本連線系統之再造工程經驗，及現行銀行端末設備及ATM等自動化相關設備與中心連線之整合；美國之思科（CISCO）系統公司以瞭解現行資訊設備的發展趨勢和相關資料的蒐集，配合現行IT軟體技術之發展，並考量本行業務之特性，

以供調整本行連線系統架構參考使用。

壹、 考察內容

一、 至滋賀銀行訪察

此行訪察滋賀銀行資訊中心及其分行，滋賀銀行屬於日本十大銀行之一，其分行共計有 1 4 0 家；該分行之資訊中心位於滋賀縣，資訊中心之成員共有 1 1 5 人。本次拜訪滋賀銀行資訊中心之管理高層及資訊相關人員，並參觀位於該縣之分行，其內容如下：

(一) 訪問滋賀銀行資訊中心

1、 主機升級及汰換之原因：

滋賀銀行於 1 5 年前曾使用優利系統之 B 7 7 0 0 型主機，因正面臨主機升級之評估、連線系統架構之再造工程需求、及發生了主機不可察知之當機事件後，因而滋賀銀行高層人士最後決定改用富士通主機。

2、 連線系統架構之再造工程之原因：

為因應新業務日益增加之需求，因而不斷的擴充資料欄位，再加上早期資料庫之設計已不敷現行之業務需求及影響到連線系統之執行效率，故而決定實行連線系統架構之再造工程。

3、 連線系統架構之再造工程之過程：

此連線系統架構之再造工程共有 2 0 0 多人(滋賀銀行之資訊人員及廠商) 參與系統規劃、程式之開發、測試；整個連線系統完成上線，共花費了三年的時間，其中一年半之時間為系統之規劃及程式之開發，一年半為系統之並行測試。

4 . 資料庫之資料欄位切割：

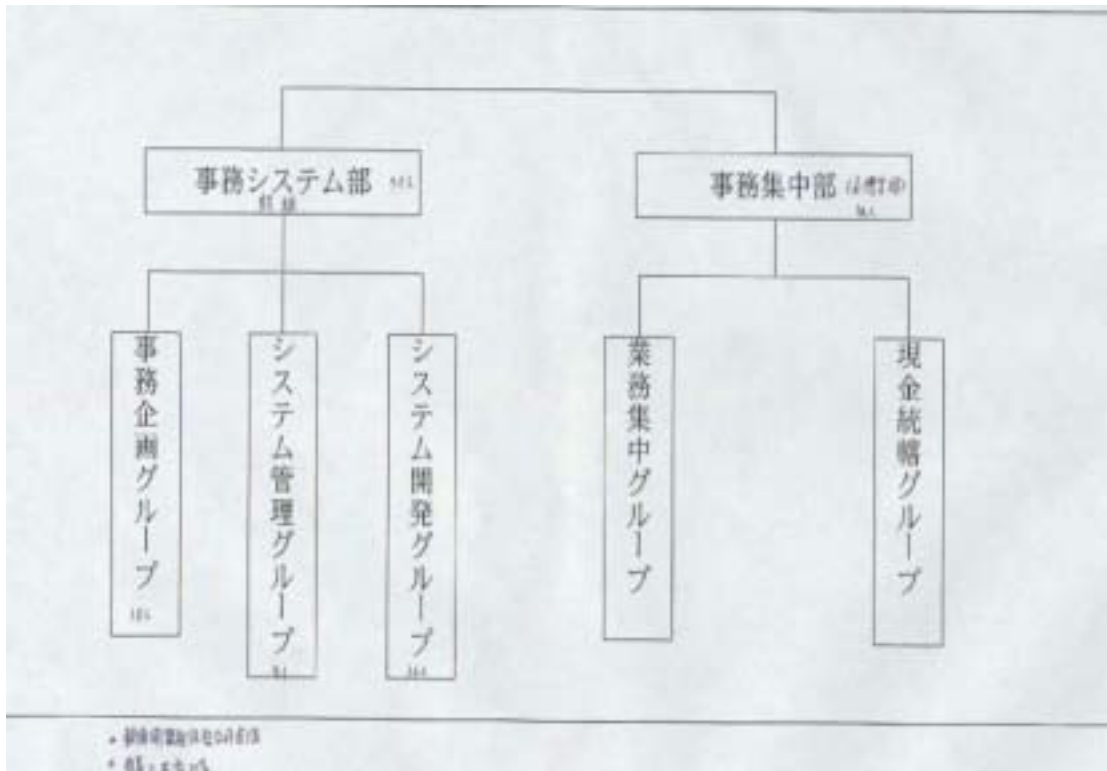
由於之 DATA SET 中之 DATA FIELD 日益增加，並考量每次交易之所需內容，適度的將一些 DATA SET 分割，如此每次交易時將不需浪費大量時間，讀取大量不需要之資料，以節省資料存取所需之時間。對於每個 DATA SET 切割至何種程度才算是合適，則使用不同程度之 DATA SET 切割加以測試及計算其所需花費之時間，加以評估並加以考量其對未來面臨業務新需求之擴展性，以決定採行那一種程度之切割。

5、備援中心：

滋賀銀行之備援中心位於 5 0 0 公里遠之群馬縣，如遇到緊急事件而需使用到備援主機，滋賀銀行預估其將可在五分鐘內，執行完畢中心主機切換至備援主機之工作。

6 . 影像之傳輸速率：

目前滋賀銀行之臨櫃交易，櫃員全部採用富士通之端末影像設備，雖面對大量之影像處理，但仍能以快速之回應速度傳回交易處理結果至端末機；該行目前之影像傳輸速度約為 6 秒鐘。



滋賀銀行資訊中心組織架構圖

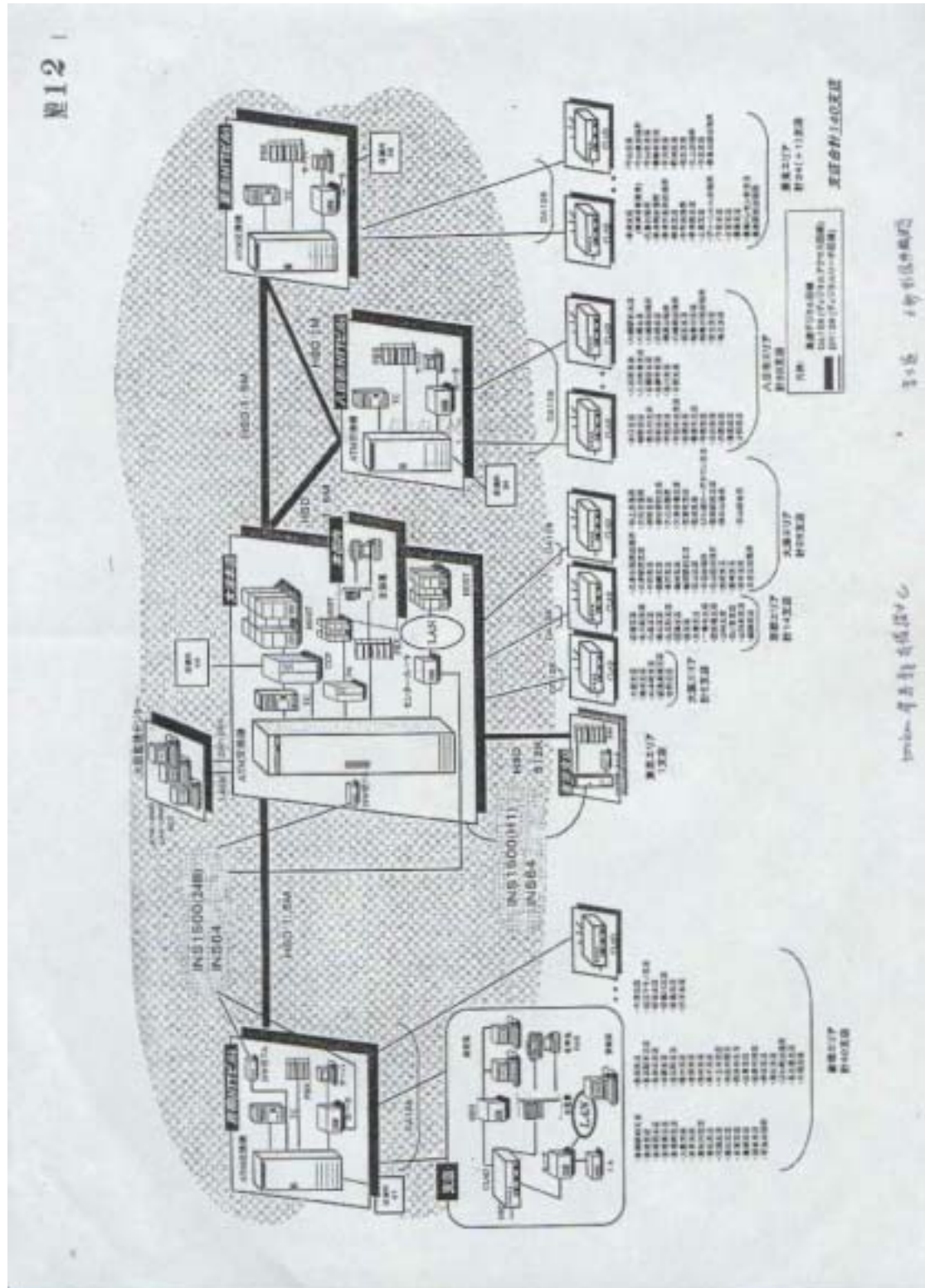
営業店舗端末機等の設置状況（平成三十一年6月末現在）

1979

種 類	設置台数		合計台数	本部 台数	地区センター 台数	営業店 台数
	オンライン 端末機 (注1)	勘定系専用 情報系専用 兼用機 その他				
営業店 端 末 機	424	31	455	31		393
	163	7	170			156
	0	0	0			0
	0	0	0			0
	292		292			292
	141		141			141
	64		64			64
	0		0			0
	170		170			170
	0		0			0
	38		38	13		25
	36		36	1		35
	2		2			2
	(0)		(0)			(0)
	(2)		(2)			(2)
	593		593			593
	(570)		(570)			(570)
	(570)		(570)			(570)
	(153)		(153)			(153)
	(35)		(35)			(35)
	0		0			0
	0		0			0
	0		0			0
	0		0			0
	65		65			65
	82		82			82
	106		106			106
	38		38			38

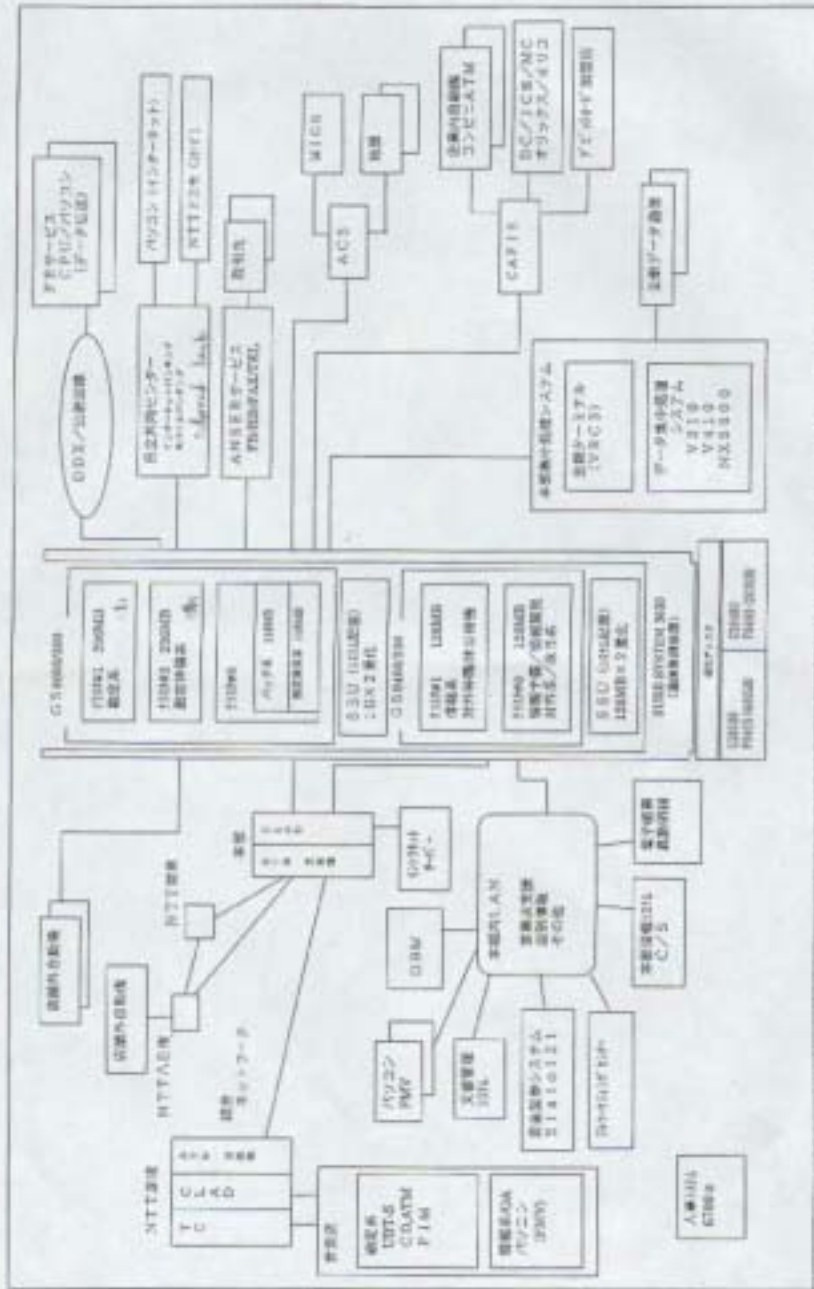
女 曜

滋賀銀行機器統計表



滋賀銀行中心與分行連線架構

当行システムの基本構成概観図（平成11年6月末現在）



(注) センターにおける電子計算機の基本構成、サブシステムと、営業課等との接続および営業課の基本構成は省略して概観を記入。

滋賀銀行中心連線系統架構

(二) 參觀滋賀銀行之分行

1、現行每位櫃員所採用的為具有影像處理功能之端末機，可減少櫃員需輸入大量資料之麻煩及輸入之時間。

2、無人服務區之設置：

(1) 該行之無人服務區共有五台具有存 / 提款、補摺、查詢餘額及自行 / 他行匯款功能之 A T M。

(2) 滋賀銀行為提升其銀行形象及凸顯其為殘障人士服務之特色，特別於每個無人服務區設置有一台殘障人士專用之 A T M，該 A T M 之特色如下：

() 有專為重聽人士設計之耳機。

() 專為輪椅使用者設計之 A T M 之高度，且在機器之收 / 放鈔夾上，設有一面鏡子給予檢查是否已取出所有提款放在鈔夾中之現金。

() 有專為視障人士設計之點字操作，並於其提款時，如未取走鈔夾中全部之現金，將會自動浮現點字以告知尚有現金在鈔夾中。

() 由於為配合殘障人士之特別設計，因此該 A T M 並無硬幣提款之功能。

(3) 由於該分行位於市場中心，每天都有大量商家來行兌換零錢之需求，因此常會有小額硬幣及紙鈔不敷使用之情形，為使該行之客戶能完全享受到銀行兌換零錢之便利，且也為節省銀行內部人員需隨時檢查及補充機器內之小額硬幣及紙鈔，因此設置一台專給予本行客戶使用之兌幣機，且該兌幣機具有提供整網已包紮好之硬幣兌換之功能；至於他行之客戶則需至櫃台兌換；櫃員可藉與客戶接觸時，推銷及推廣銀行之新產品及服務，進而達到延攬及開發新客戶之機會及目的。

(4) 目前滋賀銀行正在推廣 I N S T O R E B R A N C H ，因此在其無人服務區備有相關之資訊以供客戶參考，且也張貼銀行各種新產品及服務之廣告，使得無人服務區不再只是銀行提供機器供客戶做交易，且也提供客戶了解目前銀行最新產品及服務之資訊，進而達到推廣之效益。



專為殘障人士所設計之 ATM

二、日本大和銀行INSTORE BRANCH研習內容：

(一)、何謂INSTORE BRANCH

INSTORE BRANCH為日本銀行在1998年時，開始流行設置之小型分行，開設之地點為購物商場或百貨公司，營業時間則配合購物商場或百貨公司之營業時間，銀行之營業廳一般為15 - 20坪，行員約4 - 5人，經辦業務則依各銀行而異。

(二) 日本INSTORE BRANCH興起之背景

1、日本經濟不景氣

由於日本經濟持續的走下坡，因而導致小銀行破產倒閉或銀行間相互合併；銀行為了節省成本，相繼關閉一些大分行而成立小分行以取而代之。

2、日本消費型態之改變

消費者不再是為特別之目的而到銀行，而只是順便性或方便性，因此，消費者會找尋離家或公司最近之銀行。

3、日本國家政策之改變

日本將干預銀行之營業範圍及限制的權力下放至銀行，因此銀行有更多之自主權自行決定營業的項目或提供的服務；各家銀行為了凸顯出自己之銀行的特色，紛紛推出各

種新產品及服務來吸引客戶，也因此，銀行間之競爭也愈趨白熱化。

4、日本家庭結構的變遷

日本的家庭結構已由大家庭轉變為以核心家庭為主；一般雙薪家庭，夫婦兩人一般都利用假日，到商場購物，因此，INSTORE BRANCH之設置將可使一般家庭利用到商場購物時，順便至銀行，而不需再利用上班時間額外撥出時間或請假到銀行。

(三) INSTORE BRANCH設置之目的

1、銀行營業時間與商家相互配合

可使客戶利用購物時，順便到銀行辦事；且一般購物商場都具有大型停車場，將可免去客戶找尋停車位的麻煩。

2、節省客戶的等待時間

客戶可充分利用時間，先至銀行做申請，再至商場購物，等購物完後再至銀行取件。

3、提高客戶之滿意度

因銀行與商場結合，將可使客戶覺得銀行之服務人員就如同商場之服務人員一樣親切。

4、服務更多層次之客戶

許多日本家庭都利用假日整個家族一起至商場購物，因此，銀行可針對各個年齡層提供不同之服務。

4、可吸引更多之客戶。

(四) 日本人民對現行一般銀行不滿意的因素

- 1、銀行假日不營業。
- 2、停車位太少。
- 3、太早結束營業。
- 4、等待時間太久。
- 5、交通不便。
- 6、無法以輕鬆方式相談。
- 7、行員態度不佳。

(五) 設置 INSTORE BRANCH 之優點

1、降低購地成本

和成立一般分行比較，約可減少銀行五分之一的購地成本。

2、減少人事成本

INSTORE BRANCH 所需之人員約 4 - 5 人，所辦理之業務項目並不多也不複雜，當遇到非 INSTORE BRANCH 所允許辦理的業務時，會將其轉移至管轄分行辦理。因此，銀行

可聘請非正式員工，如此將可節省大量之人事費用。

- 3、增加銀行之競爭力。
- 4、與購物中心合作，推出各種活動，藉以宣傳銀行之各項產品及服務。
- 5、依設置地區的特質推出不同的服務，如位於富裕之區域分行，則設置較豪華之大廳，位於老人區則會增加服務人員從事老人年金之相談，位於年青人較多之區域，則會設置較多之 A T M。
- 6、多樣化之推銷手段，開發及增加新客源。
- 7、與商家保持良好關係，銀行行員融入購物中心
一般購商場的人員，大都給予客戶有親近感、信賴感及良好之形象，藉以改變客戶對銀行之刻板印象。
- 8、了解客戶之需求。

(五)、日本大和分行之 INSTORE BRANCH (如圖)

- 1、設立地點為日本高槻市之 JUSCO 購物商場。
- 2、店舖面積為 5 3 平方公尺。
- 3、行員為 5 人 (2 人為正式人員 (主管), 3 人為雇員)。
- 4、營業時間配合商場時間。
- 6、櫃員為 2 人

7、ATM 共 2 台。

8 . 業務為新開戶，相談及貸款諮詢。

9、該分行之交易情形：

(1)、櫃台之作業為無現金交易

(2)、平均一天有 2 人新開戶

(3)、每天約有 1 5 人來行交易，尖峰時間約 3 4 人

(4)、ATM 之使用率一天平均約 3 0 0 次

(5)、該分行 ATM 的淨營利收入一年約一千萬元（手續費）



大和銀行之 INSTORE BRANCH

大和銀行ATMご利用のお客様へ

「ご案内」

稼働日	取扱業務		入金		振込		振替	残高照会	記帳	キヤツ シツグ
	稼働時間	紙幣	硬貨	紙幣	硬貨	カード				
平日	10:00~17:00	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	17:00~18:00	○	×	×	○	×	○	○	○	○
	18:00~20:00	○	×	×	○	×	×	○	×	○
土・日 祝日	10:00~18:00	○	×	×	○	×	×	○	○	○
	18:00~19:00	○	×	×	○	×	×	○	×	○

※ 土・日・祝日の「他の銀行カード」でのご利用時間は10:00~17:00です。

大和銀行ジャスコ高槻出張所

大和銀行 INSTORE BRANCH 営業時間表

三、參觀日本日立工場

日立工場位於名古屋之郊區，該工場為日立主要之 A T M、銀行櫃員端末機、自動售票機及郵局自動分信機等各種自動化機器之研發及生產，在此將介紹現在日本銀行所使用之 A T M 及端末機。

(一) 影像傳輸之端末機 (如圖)

現行三和銀行正在使用，為一般櫃員之標準設備；該端末機備有掃描器，會自動依不同之傳票格式，讀取客戶所填寫之傳票內容，並將其顯示在螢幕上，由櫃員檢核客戶所填寫之內容是否正確，如櫃員確認無誤後，只需按確認鍵，將資料傳輸到中心；該筆交易成功時，如為提款交易，則端末之吐鈔機將會自動將客戶所需提領之金額放在鈔夾中，如為存款作業，則櫃員只要將存款之金額放入存款機中，如為定期存款，則會自動列印定期存單。此端末機之優點為

1、節省櫃員輸入資料之時間，及減少資料輸入產生之錯誤。

2、節省人力成本：

銀行不需聘用高學歷之行員及花費大量的時間和花費大量之訓練成本。

3、減少人為點鈔所產生的疏失及錯誤。



影像傳輸之端末機

(二) A T M

- 1、放置於便利商店者，將因應便利商店之櫃台設計，使 ATM 不覺得突兀，影響便利商店之店容
- 2、允許提款，存款，餘額查詢，及連結上網購物
- 3、使用 WINDOWS NT 作業系統，允許在 ATM 上執行廣告
- 4、存款時，不需一張張鈔票放，而是一次放入，並允許存入硬幣
- 5、存提款機，允許現金 RECYCLE
- 6、允許利用 ATM 匯款



可放置於便利商店之 ATM

(三) 旅行支票發行機

可選擇要購買之旅行支票幣別及金額之大小及每種金額之張數。

(四) 補摺機

除一般補登摺之功能外；也可補發新摺，補發新摺時，只需選擇存款之種類即可；一台補摺機允許補發六十本新摺子。

(六) 貸款機

客戶可在此機器上執行融資交易，透過貸款機上的攝影機及電話，即可和後端或遠端之銀行櫃員交談，客戶將填寫好之申書請及可辨識身份之證件，透過貸款機上之影像掃瞄機將其資料傳輸至後端或遠端之櫃員審核；整個交易約三十分鐘完成，客戶可立即取得新的提款卡到提款機上提領現金。

(七) 公共事業繳費機

客戶只要插入金融卡，繳費機將會透過影像掃瞄讀取客戶之繳款單資料。



貸款機

四、參觀美國思科 (CISCO) 系統公司

(一) 美國思科系統總公司位於業美國聖荷西，約有 30,000 名員工，其中有 15,000 名員工在總公司，且每一位員工都是 PROFESSIONAL 人員。

(二) VOIP (VOICE IP)

1、VOIP 技術於興起於 1995 年，近年來隨著網際網路廣泛應用，VOIP 技術迅速發展，自 1999 年起更展現出取代電路交換網路的實力。

2、VOIP 四大標準

目前 VOIP 主要有四項標準分別為

(1) H.323

(2) MGCP/MEGACO/H.248

(3) MEGACO/H.248

(4) SIP

3、使用 VOIP 傳輸，節省電信成本

VOIP 服務架構可繞過 (Bypass) 世界各國現有長途或國際電信網路，為客戶大量節省電信費用。VOIP 利用 INTERNET 或 IP 網路上之頻寬共享及完全開放網路之特徵，使其在電信成本上確有較傳統之電路交換式網路更為

經濟的好處。

3、VOIP 在網際網路未來應用發展方面

VOIP 在網際網路上的應用非常多，如整合語音信箱、電子郵件及傳真等服務的 UNIFIED MESSAGING，結合 VOIP 的 CALL CENTER 服務；而結合 VOIP 的電子商務將使網路上的電子交易讓消費者容易信任與接受。

4、CISCO VOIP 企業整合方案

當分離的數據、語音、影像網路設備逐漸朝向電子商務形式的整合解決方案發展，網路電話技術專家正在積極推動以 IP 基礎發展之模式。因為 INTERNET 與生俱來的彈性與擴充性，致使許多今日的企業都將過渡到這種分散式的網路模式。由於電話網路在以往一直是個封閉且充斥各家廠商自我發展系統的環境，為了解決這些問題，CISCO AVVID 企業整合策略及整合軟體解決方案的發展。CISCO 個人化語音服務包含了 IP 電話、服務按鈕、IP 軟體電話。

參、研習心得

(一) 以客戶為中心的觀點，改變競爭策略

- 1、以客戶為中心的新策略，將可針對客戶的真正需求，提供個人化的建議和訊息。
- 2、成功的銀行必須將重要的資訊給予直接面對客戶之客服人員或櫃員，因為他們位於直接接觸客戶之最前線，使他們可以協助每一客戶做出最佳之決策
- 3、銀行可運用手邊的重要資訊資源，來建立以事實為基礎之行銷策略，並提供了解消費者行為，建立並管理客戶區隔、支援以客戶為主的產品發展。
- 4、將銀行內各個系統整合為一，提供客戶多重服務通道，進而達到交叉行銷之功能，提昇本行之獲利能力。

因現行本行之連線系統架構為以帳號為主，且各系統並未整合為一，因此，如要達到上述之功能，本行應進行連線系統再造工程之規劃，以提昇本行之競爭力。

(二) 利用新科技的整合,可以架構出各種不同的應用來提昇客戶服務及電子商務功能。

新的金融服務通道系統正風起雲湧,無人銀行、電話服務、網際網路均是理想的服務通道,而日新月異的科技更加強了其服務功能,達到「隨時,隨處,隨機」的目標;因此,未來之銀行將朝下面幾個方向來提供客戶所需之服務。

1、家庭銀行

利用家的電視、電話、個人電腦至大哥大手機和銀行交易,採購日用品並且線上付款。

2、自助銀行

ATM、補摺機、外幣兌換機、互動電視、聲文電話將會是今年的新寵。

3、網路銀行

寬頻網路普及,3D 網站的推展,加上家庭銀行的設備多樣化,網路銀行將更多采多姿。

肆、建議事項

一、規劃以分行代號及客戶之身分證字號或統一編號為主之存款系統架構。

(一) 現行以帳號為主之存款系統缺點

- 1、現行之存款系統為存款帳號為主之架構，因而無法有效率的針對客戶在本行之所有帳戶資料計算該客戶對本行之貢獻度。
- 2、由於業務法規之規定，使用過之存款帳號不可重複使用，因而造成本行之存款帳號不敷使用之狀況；目前為解決此一問題，暫時以新增科目來解決此一困境，但以新增科目來解決此一問題，並非是一個長遠之計，且也破壞本行目前科目 1 - 1 0 0 為存款科目，1 0 0 - 2 0 0 為外匯科目之原則。
- 3、現行存款帳號及定存帳號，中心無法自動給號，每次新開戶時，櫃員需人工查詢其開戶帳號登記簿並將新開戶之帳號登錄上去，造成櫃員極為不便。
- 4、現行各家銀行紛紛推出為客戶量身訂做之理財套餐或提供客戶理財諮詢服務；雖本行也推出“金玉滿堂”及“世紀歡樂寶貝”理財套餐，但並不如預期的理想，除因本行之

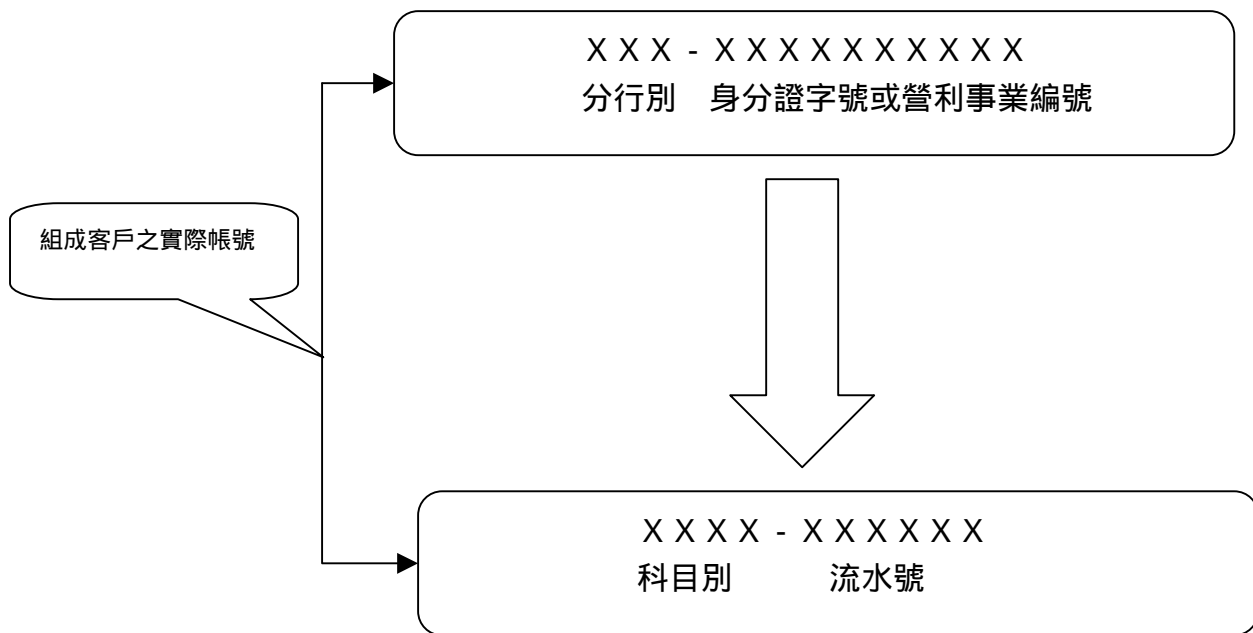
優惠條件不如新銀行吸引客戶外，因本行現行以客戶帳號為主之存款架構，因此，當客戶來行交易時，無法依客戶其在本行所有帳戶之資料，提供予客戶相關資之理財建議及資訊。

- 5、無法依客戶在本行所申請之各種之委託代扣繳之業務，即時提醒客戶在委託代繳之前一日於帳戶存入足夠之金額。

(二) 規劃以分行代號加身分證字號或營利事業統一編號為主之存款系統之優點

1、可解決目前存款帳號不敷使用之窘態

如以分行別加客戶之身分證字號或營利事業統一編號為主之架構下，當客戶來行開戶時，不論其所開之帳戶種類，其帳號皆為以科目加流水號為主，如此將不會造成帳號不敷使用之問題，並且可謹守科目 1 - 1 0 0 為存款科目，1 0 0 - 2 0 0 為外匯科目之規則。



(1) 由分行別加客戶之身分證字號或營利事業統一編號

可查詢到客戶在此分行所有帳戶帳號及相關資訊

(2) 如客戶欲開新戶時，將由在其主鍵值下，由科目別

加流水號延伸下去。

2、可達到中心自動給號之功能

同客戶每一次新開戶時，將用流水號逐一編排下去，如此將可省去舊系統架構時，如欲開一新戶且要達到中心自動給號時，需逐一讀取主檔找尋未使用過之帳號之費時作業。

3、系統將有足夠的規模來容納快速成長的資料，且也有充分的彈性足以回應內部新業務或新產品的複雜需求。

4、由客戶之身分證字號或營利事業編號為主鍵值，因而達到定期存款、活期存款、基金帳戶、股票帳戶及貸款帳戶整合為一之功能，使客戶能靈活的運用其資金。也因此，當客戶臨櫃要存錢時，櫃員在執行交易時了解客戶現行在本行所有帳戶之狀況，同時提醒客戶信用卡或客戶所申請之委繳之項目即將到期扣款，請其存入足夠之扣款金額，或建議支存帳戶的錢能夠轉到活儲帳戶而享有更多利息，或客戶那一張定期存單將到期等相關資訊，一定會令客戶有更貼心的感覺，並消除以往客戶對國營事業行員之刻板印象。

5、將可提供充裕之資料予本行將成立之理財中心，使達到以客戶為中心的新策略，而針對每位客戶之目前之資金狀況

及需求，提供個人化的建議和訊息，進而達到能為每一位客戶量身訂做其個人化之理財套餐及諮詢服務。

- 6、可透過與銀行將成立之電話服務中心及客戶資訊系統的整合，客戶服務人員得以即時檢閱各帳戶的活動情形，以及提供服務所需的資料，透過迅速回應客戶的問題來增加其滿意度。
- 7、將每一客戶之帳戶資料整合，分析銀行客戶之終身價值並發展策略，來保留最有價值的客戶，透過行銷區隔工具，使銀行更了解每一個分行的客戶區隔；並分析客戶的反應和需求，維護與鞏固有價值的客戶。
- 8、可建立客戶交易之資料庫，支援新的行銷行動、獲利分析及客戶服務應用資料庫，區隔客戶資料，以提高獲利能力。

二、儘速成立備援中心

- (一) 由於台灣位於地震地帶，因此，成立備援中心更顯為重要；備援中心之成立將可提升面臨不可抗拒之天然災害或人為疏失之應變及修復能力，並可以減少其對本行所造成之損害。
- (二) 為提升本行之競爭力，因此不斷的推出各種之新商品及新服務，但相對的也增加了分行或客戶對各種報表之需求；為了產生及列印日益增多之報表，已造成每日小夜班 ONBATCH 之作業時間延長；如備援中心之成立，將可利用備援中心產生及列印部分之報表。
- (三) 面對目前推出之新業務及將舊有端末作業提升至中心作業，如放款系統及預計今年完成之託收系統，將加重本行連線系統之負載能力，因此，建議可將部分之 DDB 或歷史資料之查詢類交易，改由查詢備援中心之 DDB 或 HTRDB，以減少目前中心連線系統之負擔，而加快分行作業之回應速度。

三、設置交易前端影像處理平台，以彌補大型主機無法處理之影像資料。

(一) 金融業向來以強調顧客至上，而設置影像處理系統，在提升客戶之服務方面，具有相當之潛力。

(二) 透過影像傳送，將掃描機產生之影像檔，傳送至影像處理作業平台進行確認管理、權限控管，索引值、建檔分類及查詢系統等．．．．。如此可快速取代人工及傳真時間、節省人力成本，並可達到快速調閱、校對、查詢及分享資源的好處。如現行仍將客戶印鑑卡放置於櫃台後方或單獨將印鑑卡影儲存於印鑑影像比對機上，對於每一筆提款交易均需由櫃員找出印鑑卡或到印鑑比對機上加以核對比較，若將此印鑑資料儲存於交易前置平台上，將可迅速找到印鑑影像資料加以比對無誤後，再將交易往中心送，使交易一次從比對到上傳至中心一次完成，也可藉此彌補大型主機無法處理影像資料之缺憾。

(三) 將資料、影像及聲音結合，是未來銀行執行交易之趨勢，如誠泰銀行所成立之視訊銀行、日本之櫃員影像端末機及貸款機等；因此，提早規劃將可提升本行之競爭力。