News Release

2026 年 10 月 8 日

各　位

株式会社北國銀行

内製開発による窓口受付発券システム「CQ」の導入について
来店予約と連携し、よりスムーズな窓口案内を実現

株式会社北國銀行（代表取締役社長：米谷 治彦）は、営業店におけるお客さまサービスのさらなる向上と業務効率化を目的として、新受付発券システム「CQ（Checkin’Q)」を開発し、2026 年 10 月より順次導入いたしますので、お知らせいたします。

本システムは、従来の受付発券システムを刷新し、来店予約サービスと連携を前提する受付システムとして、当行グループが内製開発したものです。来店予約の有無に応じて受付を行うことで、よりスムーズな窓口案内を実現するとともに、受付データの活用による店舗運営の高度化を図ります。

記

１．導入の背景

当行では、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に向け、来店予約サービスの利用拡大に取り組んでおります。

一方で、従来の受付発券システムでは来店予約の有無、受付状況の把握・活用に限界があり、待ち時間の短縮や店舗運営の効率化において改善の余地がありました。このたび導入する「CQ」は、こうした課題を解決するとともに、店舗ごとの業務実態に応じた継続的な改善を可能とする仕組みとして開発したものです。

２．主な特長

（１）来店予約のお客さまをスムーズにご案内

来店予約の有無に応じて受付を行うことで、予約されたお客さまをより円滑にご案内します。また、来店予約の利用促進を通じて、待ち時間と処理時間の短縮とサービス品質向上を実現します。

（２）柔軟な機能拡張を可能とする内製開発

クラウドサービスおよびローコードプラットフォームを活用した内製開発により、各種システムとの連携や店舗ごとの受付メニューの変更など、環境変化に応じた柔軟な機能追加が可能です。

（３）受付データの活用による店舗運営の高度化

受付件数や待ち時間、対応時間などの情報をリアルタイムで可視化し、複数店舗の状況

を横断的に把握できます。また、データを自動的に蓄積・分析することで、店舗ごとの業務改善や混雑緩和施策の検討に活用します。

（４）低コストかつ持続可能な運用

汎用タブレットやモニター等を活用した構成とすることで、専用機器への依存を低減し、導入コストおよび将来的な改修コストの削減を実現しています。

３．システム名称

CQ（Checkin’ Q）

「Checkin’（受付）」と「Queue（順番待ち）」の頭文字を組み合わせた名称です。

受付から案内までの一連の流れをシンプルに表現するとともに、将来的な機能拡張や外部展開も見据えた名称として採用しました。

▲CQ 設置イメージ

▲受付画面タブレットイメージ

▲ご案内状況モニターイメージ

４．導入開始日

2026 年 10 月より順次展開を開始予定

５．今後の展開

当行では、本システムの活用を通じて、お客さまの利便性向上と営業店運営の高度化を進めてまいります。CQ については、現場となる店舗からの使用状況のフィードバックを収集し、内製だからこそ可能な随時のカスタマイズを行うことで、常にお客さまの利用体験を向上させてまいります。

また、本システムで培ったノウハウを活かし、将来的には金融機関に限らず窓口業務を有するさまざまな分野への展開についても検討してまいります。

以　上

株式会社北國銀行は「株式会社 CCI グループ」のグループ企業です