

株式会社岩手銀行 様



Customer Profile

岩手銀行

株式会社岩手銀行

所在地：盛岡市中央通一丁目2番3号

創業：1932年5月2日

事業内容：銀行業

URL：https://www.iwatebank.co.jp/



株式会社岩手銀行
個人ローンサポートセンター
副所長
本城 晋弥 氏



株式会社岩手銀行
個人ローンサポートセンター
調査役
高橋 利恵 氏



株式会社岩手銀行
DX Lab
小島 彩香 氏

マイカーローンを手始めに、フリーローン、学費ローンに JSOLの「WEB完結型ローン申込サイト」を導入 9割がWEB経由での申し込みとなり、貸出実行額も1.5倍に成長

課題

- ネットからのマイカーローン申し込みを可能にし、頭打ちになっていた貸出残高を増やしたい
- ローンの商品、チャネルごとに異なる業務フローを統一したい
- ネットからの申し込みも、ローンに関するデータは行内で管理したい

解決

- JSOLの「WEB完結型ローン申込サイト」を導入

効果

- いつでもどこでも利用者がネットでローン申し込み。来店不要に
- 業務フローの統一により、事務の効率化を実現
- ローンデータを行内に蓄積。将来のデータ活用や他のシステムとの連携に生かす
- マイカーローン申込の9割がWEB経由に。貸出実行額も1.5倍に成長
- フリーローン、学費ローンへとWEB完結型ローン申込サイトの利用を拡大

金融DXに注力している岩手銀行では、2021年にJSOLの「WEB完結型ローン申込サイト」を導入し、紙の書類で受け付けていたマイカーローンの申し込みを、すべてネットで受付、契約できるWEB完結型にリプレースした。いつでもどこでも手続きが可能となり、利用者の利便性向上のみならず、業務フローの統一化、データの一元化を実現。その成功を受けフリーローン、学費ローンにも利用を拡大した。

岩手県全域を支えるリーディングバンク

1932年の設立以来、地域社会の発展に貢献するという経営理念のもと、健全経営に徹してきた岩手銀行。地域全体の発展を支えるリーディングバンクとして、安定的な資金供給や付加価値の高い情報、金融サービスの提供など、さまざまな活動を行ってきた。

現在注力している取り組みに、2019年4月に策定した中期経営計画「いわんフロンティアブ

ラン～To the Next～」がある。本部や営業店のBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）、店舗再編、ストラクチャー改革などに取り組みつつ、収益構造の改革、体制の再構築を進めている。

岩手銀行 個人ローンサポートセンター 副所長の本城晋弥氏は、「地域の皆さまに貢献するサービスを提供していくことは地方金融機関にとって重要な役割です。しかし岩手県の面積は非常に広く、人口減少が続く中で数多くの店舗を構えることは難しい状況にあり、改革が必要でした」と背景を語る。

顧客の利便性と業務効率を同時に 向上させる「WEB完結型ローン申込サイト」

いわんフロンティアプラン推進のためにDX Labという組織も立ち上げている。DX Labの小島彩香氏は、この新たな組織を「銀行全体の金融DXを促しつつ、新たなサービスの創出を推進するもの」と説明する。

その最初のプロジェクトが、JSOLの「WEB完結型ローン申込サイト」だった。利用者が来店することなく、ネット上の手続きですべて終わられるWEB完結型ローン申込サイトは、セールスフォースのクラウドサービスであるSalesforce Financial Services CloudとSalesforce Community Cloudをベースに構築したサービスで、従来は店舗の窓口で扱っていた手続きをネットで受け付け、利用者との本人確認、メール連絡などの機能を提供する。岩手銀行では、2021年1月にマイカーローンで利用を開始し、その後、フリーローン、学費ローンにも広げている。

本城氏はWEB完結型ローンを手掛ける目的のひとつとして「貸出残高の改善」を挙げた。「当時、マイカーローンの貸出残高が伸び悩んでいました。以前からネット利用を検討していたのですが、自前でシステムを構築するハードルが高く、踏み切りがつかない状態でした。その中で、マイカーローンの商品改定とDX Lab設立のタイミングが重なり、相談したことがプロジェクト始動のきっかけです」(本城氏)

営業店のローンの事務作業が煩雑。 ネット申込への刷新で統一を図る

個人ローンサポートセンター 調査役の高橋利恵氏は、以前からの課題として「お客さまからは銀行に足を運ぶ時間がないという声が寄せられていました。土日しか来店できないお客さまの場合、週末ごとに来店していただく必要があります。余計に時間がかかっていました」と語る。しかしネットからの申し込みであれば、店舗に足を運ぶ必要もなく、24時間いつでもどこからでも利用できるなど利用者の利便性は高まる。

また商品の種類ごとに手続きが異なるという事務の煩雑さにも課題を抱えていた。「ローンの業務フローが商品や受付チャネルごとに異なっており、事務処理の大半を担う営業店の負担も相当なものでした。例えば、商品ごとに審査手続きの順番が違ったり、書類も直接保証会社に送るもの、本部を経由して送るものなどさまざまでした。そのため行員はその都度事務フローを確認しながら業務を回す必要があったのです」(高橋氏)

採用から立ち上げまでわずか2カ月。 短い工期で実現したJSOLのワークショップ

実は、岩手銀行がこのようなローン申込サイトを利用するのは、マイカーローンが初めてではない。保証会社が用意したサービスを利用して、2018年にフリーローン、2019年にはカー

ドローンに活用しており、利点は理解していた。

しかしマイカーローン向けのサイト導入時には、自前でのシステム構築にこだわっていた。その理由はデータを蓄積することにあった。「保証会社が提供するローン申し込みサイトサービスは無料で利用できる利点がありましたが、データは保証会社のシステムに格納されてしまい、私たちの手元には紙の書類が残されるだけでした。そのデータを蓄積し、活用できれば、より高い価値をお客さまに提供できるようになります。コストが掛かるとしても、そのメリットは大きいと考えたのです」(本城氏)

そこでSier数社に声をかけ、2020年4月に採用されたのがJSOLの「WEB完結型ローン申込サイト」だった。選定にあたって重視した点について、小島氏は「お客さまにとって使いやすく、わかりやすいものであること」と説明する。

「JSOLからの提案は、フローや画面遷移などがわかりやすく、かつJSOLが金融業界での実績を持っていたことが決め手になりました。またSalesforceの基盤システムを利用しており、拡張性や他のシステムとの連携に優れている点に魅力を感じていました」(小島氏)

短い開発期間ではあったが、オンラインによるワークショップを10回ほど重ね、業務フローなどに関する要望や質問に関する議論をJSOLと重ね、改良を加えていった。「コロナ禍でしたので顔を突き合わせて議論するのが難しい状況でしたが、回数を重ねて小さな課題を少しずつ解決しながら一步步進めることで、大きな課題を抱えることなく前進できたと感じています」(本城氏)

WEB経由の申し込みが9割以上、 貸出実行額は1.5倍に

2021年に利用し始めてからマイカーローンの貸出実行額は約1.5倍に伸びた。今では申し込みの9割以上がWEB完結型ローン申込サイト経由になり、店舗での申し込みは1割に満たないという。さらに手間がかからなくなったぶん、WEBからの申し込みは金利を下げるのが可能になり、利用者のメリットにもつながっている。

「お客さまが時間に追われず、空いた時間に申し込みや契約ができるようになり、実際にお褒めの言葉もいただいています。またWEBを通したローン申し込みは営業店を介さずに直接本部で処理することになりますので、現場の負担も大きく軽減しつつ、貸出残高を伸ばすことを達成できました」(本城氏)

この成功を受けて、フリーローンもJSOLのWEB完結型ローン申込サイトに切り替え、新

たに学費ローンでも利用を始めた。

WEB完結型に切り替えた結果、データを本部で管理できるようになったことは大きな変化と言える。各営業店が紙の書類で処理していたころは、本部では個々の申込状況などの把握は困難だった。しかし、今では、ローンの申込件数、申請者の属性、審査の状況、契約に至った件数などもすぐにわかる。

そしてこのデータをもとにして分析を行い、新たな商品企画、プロモーションなどに展開することも視野に入れている。例えば、複数のローンを一元的に扱えるようになり、利用者のライフステージにあわせた提案も可能になる。高橋氏は「一人ひとりのお客さまの年齢、家族構成、ライフステージにあったご提案もやりやすくなります。例えば、お子さまのいるご家庭には、タイミングを見て学費ローンを案内できます」と口にする。

もうひとつ大きな効果として挙げられるのが、事務の標準化、効率化だ。商品ごとに異なっていたフローを統一したため、業務がシンプルになった。ネットからの手続きは、利用者が自分で入力することになるが、画面の入力項目などがわかりやすいよう吟味した結果、申込時の入力ミスも回避できている。

その効果は、営業店でも感じられる。数は減ったものの、来店してローンを申し込む利用者はなくなる。

「お客さまが店頭で紙に記入すると、どうしても漏れや間違いが発生します。それを行員がチェックして訂正してもらうにも時間がかかります。また新人行員の場合は経験、スキルを持ったベテランがサポートしていました。しかし今回のサイトでは、業務がシンプルになったので習得しやすいうえに、入力項目を選択式にするなどして、間違いが起りにくくなっています」(高橋氏)

「貸出実行額の伸びは一過性の効果ではなく、その後も継続しています」と今回のプロジェクトの成果を語る本城氏は、WEB完結型ローン申込サイトを高く評価している。そして「ここからさらに伸ばすのは、システムではなく私たちの企画力になりますね」と意気込みを述べた。



(左から) 株式会社岩手銀行／高橋 利恵氏、本城 晋弥氏、小島 彰香氏 JSOL／三ツ木 亮裕

(2023年02月現在)