

2024 年 3 月 25 日

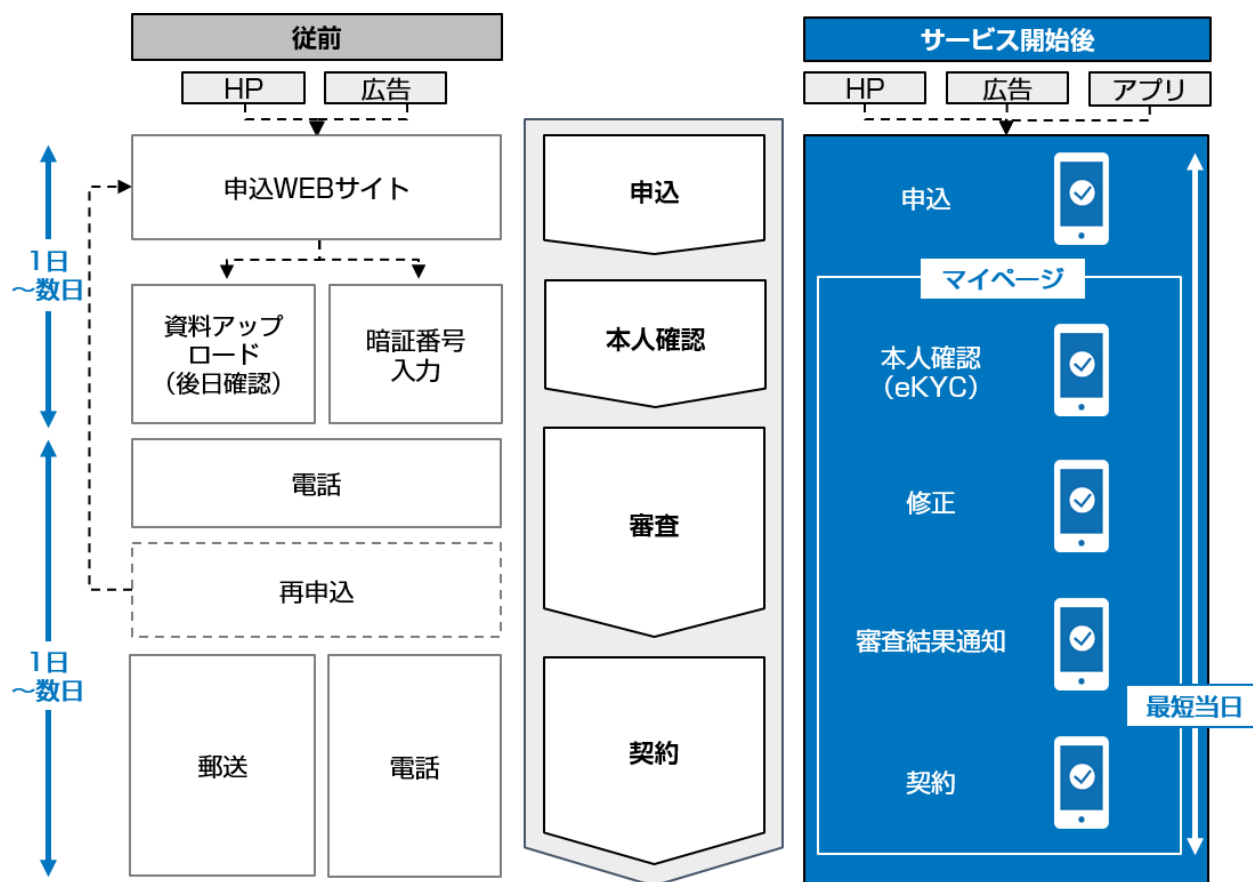
各 位

株式会社 JSOL

ローン業務の DX 化を推進

～ふくおか FG 系列銀行の事務負担軽減を Salesforce で実現、ウェブ完結で契約まで可能に～

株式会社 JSOL（以下、JSOL）は、株式会社ふくおかフィナンシャルグループ傘下の株式会社福岡銀行（本店：福岡県福岡市、取締役頭取：五島 久）、株式会社熊本銀行（本店：熊本県熊本市、取締役頭取：野村俊已）および株式会社十八親和銀行（本店：長崎県長崎市、取締役頭取：山川信彦）が提供する「FFG カードローン」において、利用者が申し込みから審査状況の確認、契約までをウェブで完結できるシステムを構築しました。これにより、口座未保有者も含めた全ての利用者がいつでもどこでもウェブ経由で各種手続きが可能となり、また、行員の事務負担も軽減されます。本サービスは、3 月 25 日より利用者に向けて 3 行同時に開始します。



【システム化の背景】

（一社）全国銀行協会が 2020 年に行った「銀行カードローンに関する消費者意識調査」（※1）によると、利用者が銀行カードローンを運営する銀行に対して望むこととして、「資金が必要な時にスムーズに融資してくれること」（38.1%）、「借入や返済の利便性向上」（36.8%）などが挙げられています。一方で、多くの銀行カードロー

ンはウェブで申し込みを受け付け後、電話による確認作業や郵送での契約など手間が多く、申し込みから入金まで数日を要しているのが現状です。

(※1)「銀行カードローンに関する消費者意識調査」の調査結果について

<https://www.zenginkyo.or.jp/news/2020/n033101/>

【構築したシステムの特長】

今回 JSOL が構築したシステムでは、これまで行っていた電話での本人確認および契約意思確認、郵送での契約といった手続きの多くをシステム上で実現できるようにしました。

契約までに必要な各種手続きは全て利用者ごとに開設される「マイページ」上で行います。利用者は銀行の営業時間を気にすることなくマイページ上から書類の提出、不備の訂正や審査状況の確認が可能となり、利便性が大きく向上します。

また、本人確認については、オンライン上で安全に本人確認を完結する技術「e-KYC」を導入しました。これにより、事務センターからの電話による本人確認は基本的に不要となります。

行員にとっても、これまでは電話が中心だった利用者とのコミュニケーションがマイページ上でのコミュニケーションとメールや SMS の自動送信となるため、事務負担が軽減されます。こうした利用者で行員双方の手続きをデジタル化したことにより、最短で申し込み当日に入金することが可能となります。

このたびのシステム構築に当たっては Salesforce Financial Services Cloud を活用することで、拡張性の高いアプリケーション基盤を実装しました。また、より安全性の高いクラウドセキュリティーを考慮し、Salesforce Private Connect という技術を利用して、行内システムとのセキュアな API 連携を行います。

【今後の展望】

JSOL はこれまで、Salesforce を活用した複数の業務領域にまたがるシステム構築について、金融業や製造業をはじめ幅広い業界において実績を蓄積してきました。このたび培った経験や導入方法を生かし、今後、金融業界に向けて「非対面でのサービス提供を通じた顧客体験価値の向上と業務の DX 化」の提案を進めるほか、本人確認を必要とするサービスを保有する他の業種に対して、ウェブ完結でサービスを提供できる仕組みの横展開も目指します。これからも多くのお客さまの顧客価値の最大化に貢献していきます。

◆ JSOL Salesforce を活用したソリューション紹介

<https://promotion.jsol.co.jp/salesforce/index.html>

※Salesforce は Salesforce, Inc.の商標です。

※本リリースに記載されている内容は予告無く変更することがあります。

※本リリースに記載されている製品名、会社名は各社の商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

一般のお客さま

株式会社 JSOL ソーシャルトランスフォーメーション事業本部

E-Mail: rfi@jsol.co.jp

報道関係者さま

株式会社 JSOL 経営企画本部 広報部

E-Mail: webinfo@jsol.co.jp

JSOL CORPORATION