

教育ローン WEB 契約サービスを常陽銀行に導入 ～マイカーローン WEB 契約サービスに続き、お客様の利便性向上に貢献～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、株式会社常陽銀行(本社:茨城県水戸市、取締役頭取:笹島 律夫、以下 常陽銀行)に対し、教育ローン契約時の来店・郵送での書面による手続きが不要となる WEB 上での契約サービス「教育ローン WEB 契約サービス」を、Salesforce Community Cloud(セールスフォース・コミュニティクラウド)で構築し、本格稼働したことをお知らせします。

本サービスは、2018年5月から提供を開始している「マイカーローン WEB 契約サービス」に続く WEB 契約サービスのリリースとなります。

1. 背景

昨今、多くの金融機関において FinTech の積極活用が推進されており、地域金融機関においても顧客との接点を IT で改革し、顧客満足度向上を目指す顧客接点改革の動きが進んでいます。

このような中、常陽銀行においても、銀行窓口へのご来店が難しいお客様にもご利用いただけるサービス提供の必要性が高まっておりました。そこで、申し込みから契約まですべての手続きをお客様のパソコンやスマートフォンで完結できる「ローン WEB 契約サービス」を Salesforce Community Cloud で構築することを決定し、パートナーとして SCSK が採用されました。

「ローン WEB 契約サービス」は 2018 年 5 月に「マイカーローン」でサービス開始、続いて 2018 年 11 月に「教育ローン」でのサービスを開始いたしました。

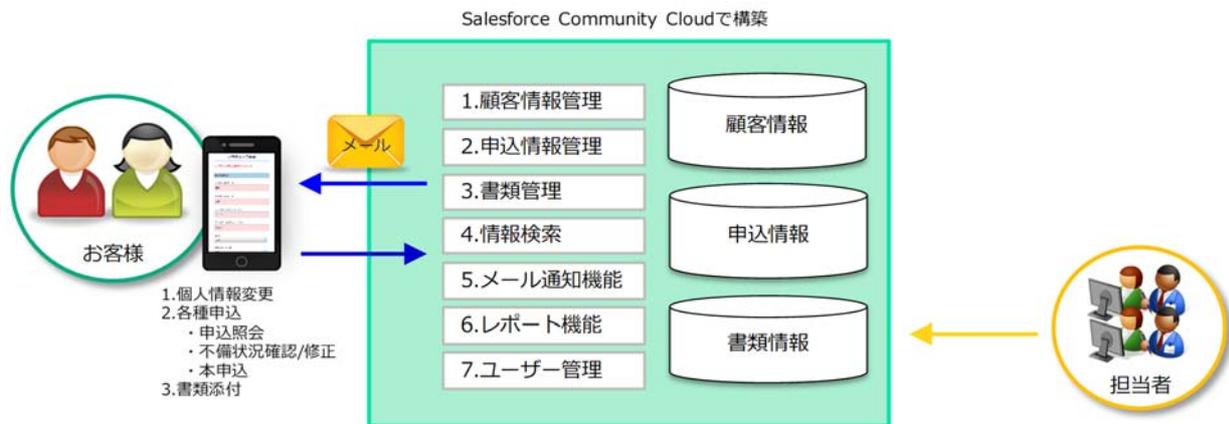
2. システムの概要

「ローン WEB 契約サービス」では、ローン申し込み受付業務を WEB 化することで、お客様はストレスフリーに、受付担当者はスピーディーな対応とリアルタイムでの状況確認が行えます。

- お客様は、WEB の申し込みサイトを利用することで入力が簡単になり、時間や場所を問わず申し込みならびに契約手続きが可能。
- 受付担当者は、WEB 上でスピーディーな対応とリアルタイムでの状況確認ができ、お客様一人ひとりに向合った対応が可能。
- ペーパーレス化によるコスト削減、書類管理でのコンプライアンスリスクの低減が可能。



《システム概要図》



3. 導入後の効果

WEB 契約サービス導入以前においても来店せずに郵送での契約手続きが可能でしたが、書類発送などの不便さもあり、契約顧客数全体の数%程度しかありませんでした。2018 年 5 月の WEB 契約サービス導入により、WEB 契約割合が約 3 割に増加するなど、一定の効果が出ております。

4. 今後の展開

SCSKは、株式会社セールスフォース・ドットコム認定のゴールドパートナーとして、金融業界はもとより製造業や流通業を含め、大規模システム構築や営業支援コールセンター支援プラットフォーム構築など幅広い実績を有しております。

今後も、Salesforce ソリューションによるデジタルトランスフォーメーションの実現を支援し、金融業界向け販売を強化してまいります。

5. 常陽銀行について

常陽銀行は、茨城県を中心に国内 184 店舗を展開する地方銀行です。預金残高 8 兆 5,572 億円、めぶきフィナンシャルグループ(常陽銀行・足利銀行合算)では、14 兆 1,063 億円の規模となっております(2018 年 9 月 30 日現在)。常陽銀行の詳細は <http://www.joyobank.co.jp> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社 AMO 第二事業本部

センターサービス第二部

E-Mail: solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 牧野

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。