

## 住宅ローン関連の重要書類をSalesforceと連携して一元管理 業務オペレーションの負荷を軽減し、顧客対応スピードを向上

CASE STUDY

ソニー銀行株式会社

# Update NOW 21



### 本審査のオペレーションを改善し、顧客の利便性を高める

インターネット専門の個人向け資産運用の商品・サービスを提供するソニー銀行株式会社（以下、ソニー銀行）では、これまで顧客が提出する住宅ローン関連の重要書類を、郵送、メール添付、FAXで受け取っていた。さらなる顧客の利便性向上のため、アップロードでの提出方法を加えるにあたって、ウイングアークの「invoiceAgent 文書管理」を導入。Salesforceと連携し、どの経路から届く書類もinvoiceAgent 文書管理で一元管理可能にすることで、オペレーション上の負荷を大幅に軽減した。

事務統括部 業務推進課 マネージャー 清水 陽介氏

## Summary

概要



### 背景・課題

- 住宅ローンの本審査において、顧客が書類を送付してから結果の告知までの時間を短縮させたい
- 郵送、メール添付、FAXで送られてくる書類の管理を別々に行っていたため、オペレーションの負荷が高かった



### 導入のポイント

- invoiceAgent 文書管理を導入し様々な経路から来る書類をデジタル化、一元管理
- 導入済みのSVF Cloud for SalesforceからQRコード付きの表紙を出力、郵送書類と一緒にinvoiceAgent 文書管理へ連携
- 業務オペレーションを担うSalesforceとの親和性が高い



### 効果

- 顧客から直接アップロードされた書類は、SalesforceのExperience Cloudを経由してinvoiceAgent 文書管理に格納されるため、人手を介さず自動的に管理できる
- 郵送の紙書類は顧客情報をQRコード化した表紙を組み合わせることで、スキャン後のフォルダ格納作業を自動化
- 数百万のフォルダを4秒程度で検索可能になった

## invoiceAgent 文書管理

あらゆる帳票の仕分けから保管、検索、他システムとの連携も可能な文書管理ソリューション。電子帳簿保存法に対応した安心の電子文書管理を実現し、コスト削減、ガバナンス強化、ペーパーレス化を推進。

## SVF Cloud for Salesforce

Salesforceからあらゆる帳票をワンボタンで出力。柔軟な帳票レイアウト設計と電子ファイル、プリンター印刷など多様な出力ニーズに対応するクラウド帳票サービス。

CASE STUDY

## さまざまな文書をSalesforceと連携して一元管理 膨大なファイルを数秒で検索

住宅ローンサービスの本審査では、顧客に各種の書類提出を求めることになる。この書類の管理に要する時間を短縮すれば、最終的な審査結果の案内を早期化でき、顧客の利便性を高められる。そこでソニー銀行では、書類の送付方法として従来の郵送、メール添付、FAXに、専用サイトへの「アップロード」という方法を加えることにした。

同時に、各経路で送られてくる書類を一元管理することにも着手し、オペレーション部門の負担を軽減することを計画した。そこで採用されたのが、文書活用ソリューションの「invoiceAgent 文書管理」だ。採用理由の一つに、Salesforceの各サービスとの親和性があった。同社では、顧客管理にSalesforceのExperience CloudとService Cloudを活用しており、invoiceAgent 文書管理はこれらのソリューションとシームレス

に連携でき実績も豊富だったのだ。

こうして2020年9月頃から導入プロジェクトがスタートし、2021年5月に稼働を開始。各経路から届く文書は、下図のようなプロセスでinvoiceAgent 文書管理へ格納される。格納されたファイルの閲覧も容易で、Service Cloudの顧客情報画面にファイルが格納されたinvoiceAgent 文書管理のフォルダへのリンクが表示されるため、担当者はService Cloud経由で顧客の書類を閲覧することができる。また、書類チェック作業にもinvoiceAgent 文書管理の機能を活用。電子データとなった書類にハイライトやマーカーを付与する「アノテーション機能」や、ファイルにチェック項目を作ることができる「プロパティの機能」を使って、複数の担当者が効率的に作業できるようにしている。

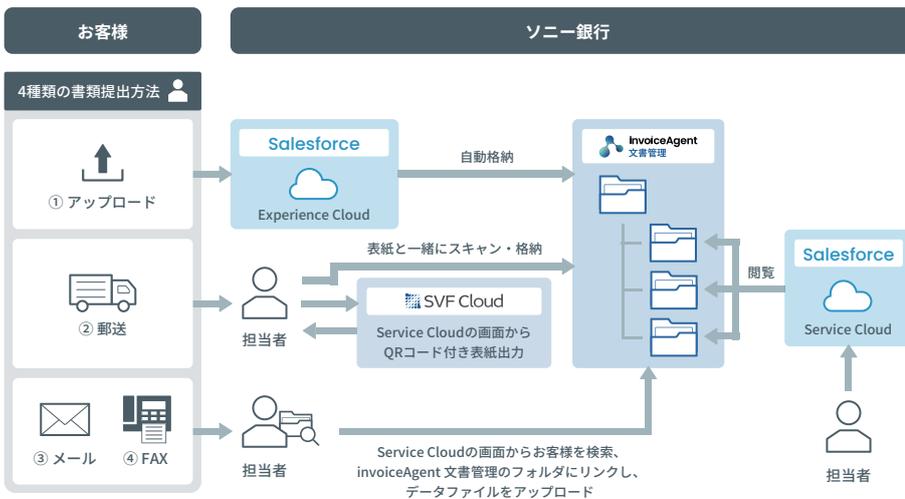
さらに、invoiceAgent 文書管理には住宅ロー



ン関連の書類だけでなく、他の顧客関連書類も一元管理することにした。過去20年分のデータを移行させ、4秒程度で対象のフォルダを検索できるようになった。

ソニー銀行では、今後、紙の書類のスキニング作業にAI OCRなどを活用することで、書類の識別や振り分けの部分を自動化させ、さらなる作業の時間短縮、オペレーション改革を進めていく計画だ。

## 重要書類の一元管理のフロー



※2022年6月より「SPA」および「SPACloud」は「invoiceAgent 文書管理」「invoiceAgent AI OCR」に名称を変更しました。



### ソニー銀行株式会社

設立 : 2001年4月  
本社所在地 : 東京都千代田区  
URL : <https://sonybank.net/>

事業内容 : 円・外貨預金、投資信託、住宅ローン、デビットカードなどの業務

サイト内でより詳しく  
ご紹介しております。

[https://www.wingarc.com/  
product/usecase/415.html](https://www.wingarc.com/product/usecase/415.html)

