

複数部署が携わるローン受付業務をデジタル化 ローン申し込みから実行までの期間を最短10日に短縮 実行率改善と収益増加を実現

株式会社富山第一銀行

手続きの迅速化で実行率改善と 収益増加を実現

富山第一銀行は、より多くのお客様から選ばれるべく「ネット活用の快適さを、地銀でも」というスタンスで非対面取引の拡充を進めている。ネットからのローン受付業務では、ウイングアークの「MotionBoard」を導入。複数部門で進める作業の進捗状況をリアルタイムに可視化し、手続きの効率化を実現した。ローン実行までの期間を2分の1にまで短縮し、実行率が大幅に向上、収益改善につながった。

Summary

概要



課題

- 申し込まれたローンの進捗状況を複数の部門間で共有できていなかった
- ローン手続きが滞っているボトルネックがわからず、適切なアクションを起こせなかった
- ローン実行までに要する期間が長く、申込者が途中で離脱してしまうケースがあった



解決策

- MotionBoardの導入により、各工程の進捗状況が見える化
- 手続きの工程を可視化することで業務フローを改善し、リードタイムを短縮



効果

- ローンの進捗状況や関連情報をリアルタイムに共有し、処理を迅速化できた
- 各部が連携し合い、柔軟に顧客対応を行うお客様ファーストな風土が醸成された
- 手続き全体を数字で可視化したことでボトルネックが明らかになり、根本的なプロセスの改善が可能に
- ローン実行までの期間を2分の1にまで短縮し、実行率が大幅に向上、収益改善につながった

MotionBoard

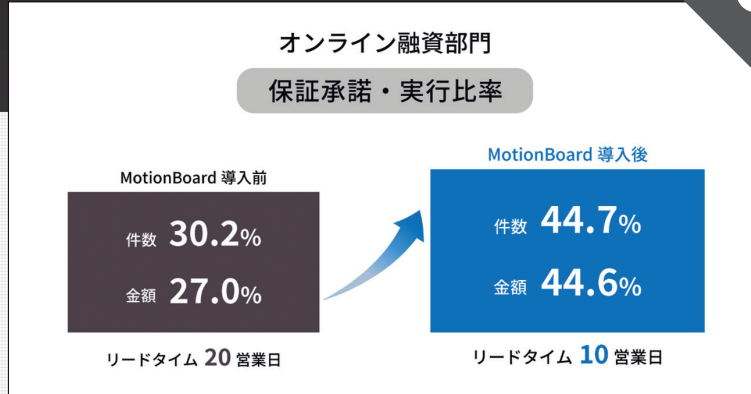
ビジネスのあらゆるデータを可視化するBIダッシュボード。
データを必要なカタチで、シンプルに可視化。

保証承諾に対する実行比率を大幅に改善

富山第一銀行はデジタル技術を活用した非対面取引サービスを拡充している。地方銀行のなかではいち早く利用者が手軽にサービスを受けられる環境づくりに取り組んできた。特に課題だったのが各種個人ローン契約の非接触手続きだった。Web上で申し込んでも手続きに時間を要し、実行までに20~30営業日かかる。ローン審査を求める顧客は同時に複数の金融機関に申し込み、早く手続きが進んだ銀行を選ぶケースが多く、実行までのリードタイム短縮が求められていた。

課題の背景には業務フローの複雑さがあった。ローン実行は3つの部署をまたいで13の工程をこなす必要がある。部署が異なる担当者同士の連絡は電話やメールのため、情報共有に時間がかかっていた。そこで「10営業日以内に実行する」を目標に、手続きの可視化に向けたツール検討をスタートさせた。

ツールの選定ではMotionBoard以外の選



オンライン融資部門の保証承諾・実行比率はMotionBoardの導入で大幅に向上した

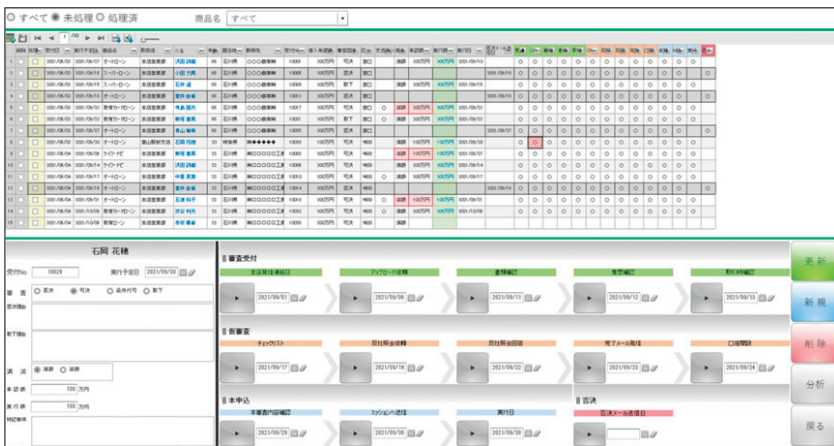
択肢はなかったが、案件の進捗状況が部署をまたいで簡単に可視化でき、俯瞰的に業務を管理できる点を高く評価した。導入もスムーズで、2021年1月にウイングアークに導入したい機能を伝えたところ、2月にはデモンストレーション版が完成。5月に正式契約を結んだ。わずか数ヶ月で実現できた点は同行にとって「このスピード感は大変ありがたかった」という。

導入したMotionBoardには、申込者の名前や日付、ローンの種類、申込金額を入力し、進捗状況が一目瞭然に分かる機能を搭載。審査の可決・否決を○×方式で入力する、日付などをボタンで設定するなど、使い勝手も工夫した。すでに具体的な効果も出始め、手続きのど

こに時間がかかっているかが分かり、ボトルネックの改善につながっている。ほかのデジタル技術を組み合わせることでさらなる業務の効率化も実現し、当初の10営業日以内のローン実行という目標を達成した。離脱を減らす結果も出ており、保証承諾に対する実行比率は、件数ベースで30.2%から44.7%に、金額ベースでは27.0%から44.6%へと大幅に改善できた。

MotionBoardは、他の業務にも応用ができると見込まれ、現在準備を進めている。金融機関が大きな変化を求められる中で、新たな取り組みを続ける同行は、今以上に注目される存在になりそうだ。

案件ごとに各工程の進捗状況が一目で分かるように ※デモデータを使用



富山第一銀行

株式会社富山第一銀行

設立 : 1944年10月
所在地 : 富山県富山市
URL : <https://www.first-bank.co.jp/>

富山県を中心に国内66支店を構えて事業を展開する地方銀行。「地域とともに。さらなる信認、さらなる進化を」という企業理念のもと、顧客のニーズに沿ったサービスの展開に取り組んでいる。

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/595.html>