FOCUS

個人ローン業務の自動化と、便利で使いやすいユーザーインターフェースの提供を実現

株式会社アイティフォー

金融機関における個人ローン業務の推進においては、業務の自動化、効率化、ペーパーレス化を進めるとともに、便利で使いやすいユーザーインターフェースを提供することも重要となる。アイティフォーは、これに対応する各種ソリューションを用意し、個人ローン業務の推進を強力にサポートしている。

①ローン受付のインターフェースを効率化 ～Web 受付システム～

アイティフォーの「Web 受付システム」は、PC やスマートフォンなどの非対面チャネルからの個人ローン申込受付を行うシステム。顧客がローン申込を行う際に必要な情報を入力する Web 画面を提供し、申込内容を審査支援システムに自動連携することにより、行内の事務コストをかけないローン受付を可能にする。顧客は、ID・パスワードでログインが可能となる顧客専用サイトの「マイページ機能」を使って、ローン申込から本人確認資料のアップロード、審査進捗、審査結果、契約の手続きまでを行うことができるため、利便性が大幅に向上する（図 1）。

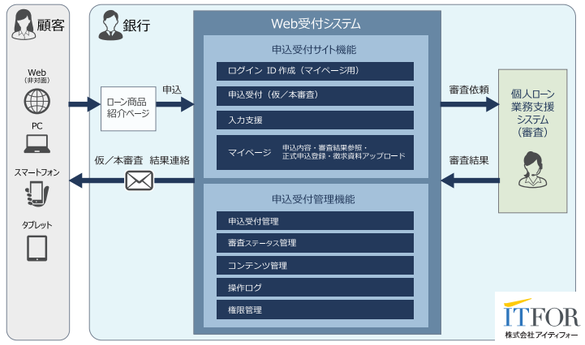

図 1　Web受付システムの流れ

②迅速なローン受付を実現 ～タブレット受付システム～

顧客の面前で金融機関の担当者が操作することができる「タブレット受付システム」を使用すれば、さらに迅速なローン申込手続きとペーパーレス化が実現できる。このシステムはタブレット端末で個人ローンの申込を受け付けられるものであり、①自行内の顧客情報の検索･取込機能、②複数商品の一括申込機能、③返済シミュレーション機能、④必要書類の写真撮影機能―などがある。最後はタブレット上で顧客がサインを行い、申込受付が完結する。

③審査システムへのエントリーを自動化 ～ AI-OCR ～

ローンの手書き申込書を FAX で受け付けるような場合には、オペレータが手で入力するなどの対応が必要となってしまう。この作業を自動化するためアイティフォーでは、画像認識した手書き申込書のデータを自動でテキスト化できる仕組み「AI-OCR」を提供している。AI inside 株式会社の AI-OCR「DXSuite（ディーエックス・スイート）」は、画像認識に AI エンジンを活用し、そのエンジンが 300 社以上のユーザーから寄せられた修正データを学習して進化を続けることで、高い読取り精度を実現する（図 2）。

図2　AI-OCRでの変換例

④電子契約で Web 完結を実現 ～電子契約システム～

業務の自動化・効率化を推し進めていくと、ローンの申込から契約までを Web 上で完結させる「Web 完結」のスキームが候補のひとつとなる。アイティフォーでは上記で紹介した各システムに加えて、電子契約の仕組みを用いることにより Web 完結を実現する。電子契約とは、主に住宅ローンや事業性融資において、紙の契約書の代わりに、契約書データに電子署名とタイムスタンプを付加して保存するペーパーレスの仕組み。審査支援システムなどから出力されたローン契約書の PDF ファイル上に電子署名を行うことで契約し、顧客にとっては 2 万円程度の印紙代が不要になるといったメリットも見込まれる。アイティフォーは電子契約システムとして、金融機関でも実績の多いセコムトラストシステムズ株式会社の「セコムあんしんエコ文書サービス」を採用。同サービスと Web 受付システムや審査システムとが連携し、Web 完結型のスキームを実現する（図 3）。

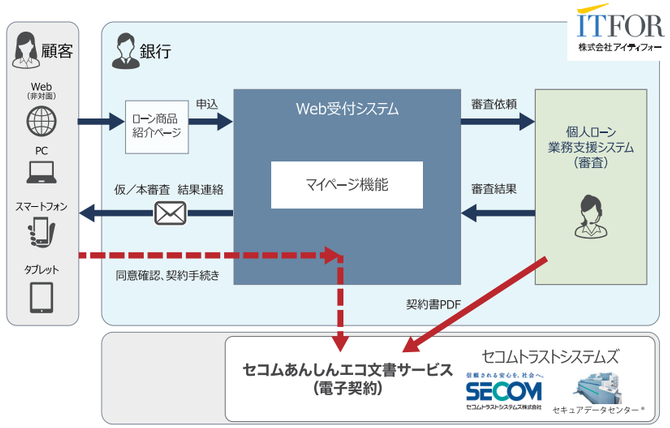

図3　電子契約システムとの連携

⑤入金約束を自動化 ～入金約束受付サービス NYUS ～

契約実行後に延滞があった場合の顧客連絡手段としては、近年では SMS（ショート・メッセージ・サービス）を活用した顧客コンタクトが増えている。ただし、SMS で送信できるメッセージが全角 70 文字までという制限があるため、文面としては返電依頼などが中心となっており、大量に送信した場合に受電が集中してしまうという課題がある。せっかく SMS で自動化・効率化を図っていても、人員を準備しなければならないという課題の解決策として、アイティフォーでは「入金約束受付サービス　NYUS（ニュース）」の提供を開始した。「NYUS」は、顧客自身がスマートフォンで入金予定日を入力することを可能にするクラウド型のサービスで、金融機関からの SMS を受信した顧客は、自身のスマートフォンを使ってメッセージ内に記載されている URL にアクセス。アクセスした先のページでは入金予定日など簡単入力できるようになっており、入金されたデータは債権管理システムに取り込みが可能となる。当サービスの導入により、顧客は金融機関の時間外でも自身の都合に合わせて登録することができるため利便性が向上、入金約束の取得率の向上に繋がる。また、金融機関は督促業務の効率化と人件費削減効果が期待できる（図 4）。

図4　入金約束受付サービスのイメージ