

セブン銀行様、債権管理システム本番稼働で督促業務を自動化 ～自動督促ツールを併せて導入～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、株式会社セブン銀行（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：松橋 正明）様において、当社の債権管理システム「CMS V5」が稼働したことを発表します。同システムと連動する SMS 送信システム「e-SMS」および自動受架電システム「ロボティックコール」も併せて稼働し、人的リソースを抑え、督促業務の自動化と効率化を図ります。

◆導入の背景

セブン銀行様は、業務 DX の推進とリソース配分の最適化による業務効率性の向上を目指しています。債権管理業務の負荷軽減のため、システム化を進めることで効率的かつ効果的な督促業務への変革の意向がありました。

そこでセブン銀行様は、当社の債権管理システムの導入を決定。督促振分機能（注 1）によって最適な督促手段を自動選択することを可能にします。さらに自動架電システム「ロボティックコール」とショートメッセージ送信システム「e-SMS」も組み合わせることで、お客様ごとに最適なアプローチと督促業務自体の自動化を実現します。これらの採用は、当社のシステムが、他行をはじめ金融機関への豊富な導入実績があったことを評価いただいたものです。

◆導入概要

CMS は、地方銀行で 7 割以上のシェアを誇る債権管理パッケージシステムです。初期延滞督促から中長期延滞管理までを一元管理します。CMS と e-SMS、ロボティックコールを連動させることで、SMS 送信や自動架電、督促状出力など複数の督促手段の中から、各債務者に最適なものを CMS が自動で選択します。SMS 送信を選択すれば、e-SMS から債務者へメッセージが送信されます。一方、自動架電を選択すれば、ロボティックコールがオペレーターに代わって債務者に架電し、手続完了までを実施します。

◆期待される効果

システムによる督促を導入することで、社員のスキルレベルに依存することなく安定した品質で督促を行うことができます。また督促手段の自動選択と自動督促ツールにより、1 件あたりの対応にかかる時間が短縮され業務が効率化されます。特に大きな効果が期待できる初期延滞者に対してこれらのツールを活用することで、オペレーターは難易度の高い中長期の延滞者に対応する時間を確保することが可能になります。さらには、オペレーターから直接電話を受けないことでお客様の心理的負担が軽減されます。

（注 1）債務者の状態や状況（設定条件）に応じて債務者を自動で振り分ける機能。債務者の属性に合わせ、最適なコールリストへ振り分けることができます。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

【セブン銀行様の概要】

名称 : 株式会社セブン銀行
代表者 : 代表取締役社長 松橋 正明
本社所在地 : 東京都千代田区丸の内 1-6-1
URL : <https://www.sevenbank.co.jp/>



【製品 URL】

- ・債権管理システム「CMS V5」
<https://www.itfor.co.jp/financial/cms.html>
- ・金融機関向けオンプレミス型 SMS 送信システム「e-SMS」
<https://www.itfor.co.jp/financial/e-sms.html>
- ・自動受架電システム「ロボティックコール」
<https://www.itfor.co.jp/cti/robotic-call.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/news/newsdetail.asp?nr=240401a>

【アイティフォーについて】

アイティフォーは、1972 年の創業以来、地域のお客様を中心に IT ソリューションをご提供してきました。1983 年に日本で初めて開発した「延滞債権管理システム（オートコールシステム）」をはじめ、自治体向けサービスやキャッシュレス決済、セキュリティなどさまざまな分野のソリューションで地方 DX、さらには地方創生に貢献しています。お客様だけでなくその先にいる社会の人々のニーズに「寄り添うチカラ」で応えるべく、これまで蓄積してきた技術やノウハウに加え、イノベーションによる新たな価値をご提供します。

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者 : 代表取締役社長 佐藤 恒徳
本社所在地 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
上場区分 : 東証プライム (4743)
電話 : 03-5275-7841 (代表)
URL : <https://www.itfor.co.jp/>

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー (東証プライム 4743) 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部 : 03-5275-7914 Email : kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳