



## 株式会社りそな銀行

## 電子契約のデジタルチャネルで幅広い顧客と新たな接点を確立

## 背景

りそな銀行は、店舗がない地域での顧客開拓や、より多くの法人顧客と接点を持つため、電子契約をベースとしたデジタルチャネルの導入を検討していた。

## ソリューション

電子契約に関するNSSOLの知見の深さやシステムのカスタマイズの容易さを評価して、NSSOLの金融機関向け電子契約サービス「FINCHUB@absonne」を選択。短期間でトラブルなく導入した。

## 成果

住宅ローンは7割が電子契約に移行。デジタルチャネルで完結する法人向け融資サービスも、顧客から高く評価されている。これらの成果を基に、りそなグループ内での横展開が進んでいる。

## コアテクノロジー

電子契約に関する知見、電子契約サービス「FINCHUB@absonne」の導入・活用ノウハウ

## システム概要

●電子契約サービス：  
FINCHUB@absonne(フィンチューブ・アット・アブソンヌ)

## 関連 SDGs

9 産業と技術革新の基盤をつくろう  
地域経済の活性化を支援する金融サービスの提供

13 気候変動に具体的な対策を  
電子契約の導入によるペーパーレスの推進

## デジタルチャネルで顧客開拓へ

りそなグループでは、中核企業のりそな銀行を起点に、住宅ローンや法人向け融資の電子契約化が進んでいる。

りそな銀行が住宅ローン契約に電子契約システムを導入する検討を始めたのは2017年だ。狙いは、同行の店舗がないエリアの顧客にアプローチすること。

ライフデザインサポート部担当マネージャーの本多妙子氏は、「店舗がないエリアでは、住宅ローン契約のためにお客様に来店していただくことができません。当初は書類を郵送して契約のやり取りをしようと考えましたが、これでは書類上の不備を訂正するための手間と時間が非常にかかってしまいます。そうした検討をしている時期に電子契約サービスが登場し始め、導入することにしました」と経緯を話す。

2018年には、法人向け融資でも電子契約の導入プロジェクトがスタートした。コーポレートビジネス部の久木崎雅矢氏は、「法人向け融資では、創業して間もないお客様に積極的なアプローチができていなかっ

た点と、法人向けのあらゆる商品がお客様との『対面』と『紙』を前提に設計されていたことが課題でした。より多くのお客様と接点を持って取引を増やしていくには、『対面』と『紙』から脱却し、デジタルチャネルや電子契約を活用していく必要があります」と語る。

りそな銀行は、これらの要件を満たすソリューションとして、日鉄ソリューションズ(以下、NSSOL)の金融機関向け電子契約サービス「FINCHUB@absonne(以下、FINCHUB)」を選定した。

## 電子契約に関する知見を高く評価

決め手となったのは、電子契約に関するNSSOLの知見の深さだった。「複数のサービスを比較検討するなかで各社に問い合わせをしたとき、NSSOLからの回答が最も早かつ確であり、電子契約の先駆者としての知見を感じました。またNSSOLと提携する弁護士の方々のサポートにより、電子契約にかかわる法律上の疑問点をすぐに解消できた点が良かった」と本多氏は振り返る。

ライフデザインサポート部では2017年11月に導入プロジェクトを開



株式会社りそな銀行

株式会社りそな銀行

本店：大阪市中央区備後町2-2-1

設立：1918年

資本金：2799億円(2022年10月1日現在)

有人店舗数：324店(2022年10月1日現在)



株式会社りそな銀行  
ライフデザインサポート部  
担当マネージャー  
**本多 妙子氏**



株式会社りそな銀行  
コーポレートビジネス部  
**久木崎 雅矢氏**

始。翌年4月には住宅ローンの電子契約サービスを提供開始した。コーポレートビジネス部では2018年後半からデジタルチャネルを前提とした商品設計を始め、2021年1月にオンライン完結型の法人向け融資サービス「Speed on!(スピードオン)」をスタートさせた。

久木崎氏は「オンライン完結型のサービスは、これまで当行で経験がありませんでしたが、NSSOLによる確かなサポートにより、安全性を担保しつつ短期間で構築できました」と語る。

このりそな銀行での成果を横展開する形で、りそなグループ内におけるFINCHUBの導入が相次ぎ広がっている。関西みらい銀行はその一つだ。同行は2022年7月からFINCHUBを利用した法人向け融資サービス「Speed on!」を開始している。

関西みらい銀行法人業務部の西村氏は、「りそな銀行で導入した際のナレッジをNSSOLに共有してもらい、短期間で初期費用を大幅に抑えた形で新サービスを構築できました」と語る。

## 利便性が向上、顧客の評判は上々

電子契約システムの成果は大きい。住宅ローンについては、すでに主力商品の契約の7割が電子契約に移行している。顧客は店舗に行かずとも契約できるようになり、利便性が大幅に向上した。

法人向け融資でも大きな成果を上げている。「紙の契約ではどうしても複数枚の契約書が必要でしたが、商品の設計段階から電子契約を前提にしたことで、1枚の書類に集約させることができました。対面の取引よりスムーズに契約できるため、お客様からの評判が良く、リピート利用も増えています」と久木崎氏は評価する。

りそな銀行は今後、ローンに限らず、さまざまなサービスや業務に電子契約を活用していく考えだ。本多氏は、「多くのFINCHUBユーザーを持ち、電子契約の経験が豊富なNSSOLには、技術的な情報だけでなく、ローン以外の分野における電子契約の効果的な活用法や成功事例などについてもアドバイスしてほしい」と期待を寄せる。

### ■FINCHUBソリューション概要図



お問い合わせ



**日鉄ソリューションズ株式会社**

東京都港区虎ノ門一丁目17番1号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー

Printed in Japan

・NS (ロゴ)、NSSOL、NS Solutions、FINCHUB@absonne (ロゴ)、FINCHUB/フィンチューブ、absonne/アブソన్నは、日鉄ソリューションズ株式会社の登録商標です。  
・その他本文及び図表内に記載の会社名及び製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。