



住宅ローンの商品力強化を目指し 「電子契約」で利便性とスピードを追求

住宅ローンに特化した電子契約サービスをNSSOLが提供

背景

住宅ローンの契約業務において、紙の書類を使用することなく、インターネット上で手続きを完了できる非対面型電子契約の導入を検討していた。狙いは契約のスピードアップと利便性向上により商品力を高めることだ。



株式会社みずほ銀行
個人リテンション推進部
ネットローンオフィス
オフィス長
中村 一樹氏



株式会社みずほ銀行
個人リテンション推進部
ネットローンオフィス
オフィス長代理
伊勢 千春氏



株式会社みずほ銀行
個人リテンション推進部
システム推進チーム 調査役
瀧谷 祥子氏



株式会社みずほ銀行
本店：東京都千代田区大手町1-5-5
発足：2013年
資本金：1兆4040億円（2017年3月31日現在）
従業員数：2万9848名（2017年3月31日現在）

ソリューション

複数人との契約に対応し、制度上の要請に応える機能やなりすまし対策などのセキュリティにも優れていることから新日鉄住金ソリューションズの「FINCHUB@absonne」を採用し、約半年の短期間で導入を完了させた。

成果

すでに電子化していたローン審査業務と併せて、紙の契約書類を一切使用しない非対面型の契約システムを実現した。お客さまの手間を減らして利便性を高め、契約に必要な期間も短縮している。

住宅ローン商品の競争力を高めるために電子契約を検討

日本を代表するメガバンクである、みずほ銀行。事業戦略の一つとして「FinTech」の活用によるサービス拡充を掲げる同行は、2014年12月より個人向けのネット住宅ローンサービスの提供を開始している。

電子契約の導入を検討し始めたのは2016年のことだ。従来は書類を手書きで作成したり、郵送でやり取りしたりするなどの負担がお客さまとみずほ銀行の双方に発生していたが、電子化によって大幅に削減することを目指した。住宅ローン業務のうち、事前審査のネット化は実現済み、正式審査のネット化については2017年春に向け構築を始めていた。残る契約手続きを電子化することで、手続き全体のスピードアップと利便性向上を図り、ネット専門銀行が台頭する住宅ローン市場で競争力を強化したいと考えた。

FINCHUB@absonneにより、約6カ月で電子契約を実現

みずほ銀行は、複数の電子契約サービスを検討した結果、新日鉄住金ソリューションズ(NSSOL)の住宅ローン・法人融資業務向けの電子契約サービス「FINCHUB(フィンチューブ)@absonne(アブソンス)」(以下、FINCHUB)を選定した。なりすまし防止などの高いセキュリティを担保しながら完全非対面での複数人契約を実現できる点や、導入を検討するためのサポートが充実していた点などが評価された。

導入プロジェクトは2017年1月に始まった。NSSOLは電子契約における豊富な知見を基に的確な提案で課題解決を支援し、みずほ銀行のノウハウを組み込みながら約6カ月で電子契約システムを構築。カスタマイズを極力行わずに標準機能を活用することで、将来の法改正など環境の変化にも対応しやすくなった。

書類記載の手間がなくなり、記入ミスに伴う再送付が不要に

住宅ローンの審査から契約までのすべてをインターネットで実施できる環境が整ったことで、契約までのスピードと利便性が向上した。新システムでは、これまでお客さまが記入していた契約書類をみずほ銀行側でプレ印字し、お客さまはその内容を確認のうえ、電子署名を付与するだけで契約手続きが完了する。

この新しい電子契約システムによってお客さまが契約書に必要な事項を記入・捺印する負担が減るほか、記入ミスや押印の不備に伴う書類の再送付や修正作業などがなくなる。お客さまにとっての利便性を高めながら、みずほ銀行側の業務負担も軽減できた。郵送コストや印紙コストも削減できる。今後は、申し込み手続きと本人確認手続きのさらなる利便性向上を検討中である。

Key to Success

低金利の状況下、金利以外の領域でも差別化が必要だという。みずほ銀行は、商品そのものの魅力を高めるために電子契約を導入した。

個人リテンション推進部ネットローンオフィス オフィス長の中村一樹氏は、「ネット専門銀行も参入している近年の住宅ローン市場で商品を差別化するには、審査・契約のスピードアップが不可欠でした。多くのお客さまはネット上で契約する住宅ローンについて『サポートが弱い』『手続きに時間がかかる』といったイメージを持たれているようですが、当行の場合、サポートには強みがあります。専任担当者による電話やメールでの支援はもちろん、全国の店舗窓口でもサポートを提供できるからです。結果として、スピードや利便性が最大の課題として残りました」と語る。

契約手続きに時間がかかる要因の一つは、手書きの書類にあった。個人リテンション推進部ネットローンオフィス オフィス長代理の伊勢千春氏は、「従来の紙ベースのやり取りでは、どれだけ丁寧にローン関連書類の記入例を手書きしてお客さまにお見せしても、記入漏れや書き間違い、印鑑のかすれといった問題がなくなりませんでした。その度に書類を送付し直して訂正していただく必要があり、時間とお客さまの負担がかさんでいました」と指摘する。

FINCHUBはこうした契約業務を一変させ、手間と時間を大幅に短縮した。「FINCHUB上で書類一式を当行が作成し、お客さまに電子署名をしていただくだけで契約できるようになりました。手書きする手間はもうありません」(伊勢氏)

その結果、以前は審査と契約に25日ほどかかっていたが「現在は最短だと2週間で完了します。お客さまの負担が減って利便性が高まり、極めて理想に近いものを実現できました」と中村氏は評価する。

迅速な導入を支えたのは電子契約の導入知見と的確な提案

みずほ銀行が住宅ローン・法人融資業務向け電子契約サービスの「FINCHUB」を選んだ理由について、個人リテンション推進部システム推進チーム調査役の瀧谷祥子氏はこう説明する。

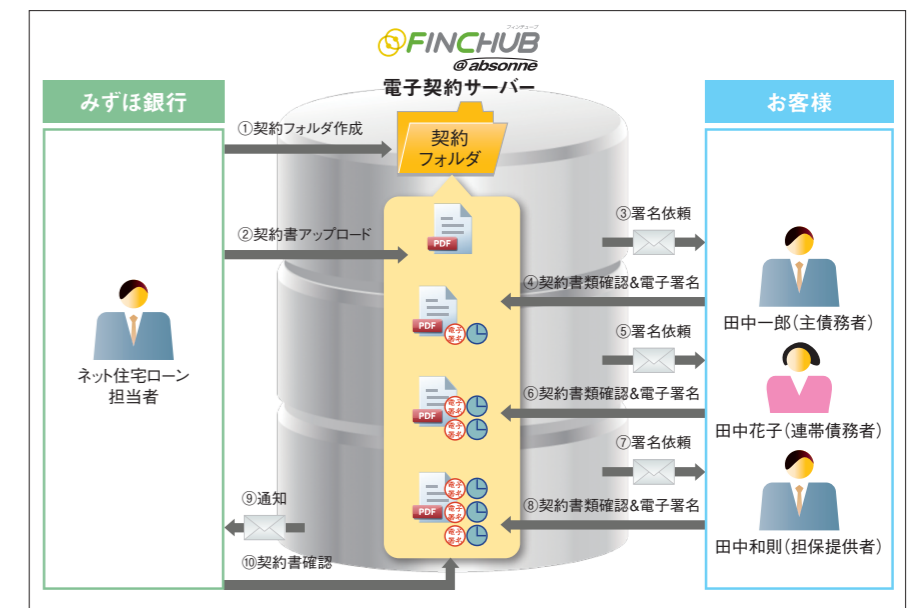
「FINCHUBが優れていたのは、非対面でありながらセキュアで利便性の高い電子契約を実現するのに必要な機能がすべてそろっていたことと、当行の課題に丁寧に対応してくれた点

でした。特にサポートについては、前例のない電子契約の業務フローを法務部と一から考えていかなければならない状況において、豊富な経験を持つNSSOLからさまざまな情報提供を受け、的確な提案をしてもらえたからこそ、当行として必要な判断ができ、短期間で業務フローを設計することができました」

プロジェクト全体のスピード感も、予想を上回ったという。中村氏は「ネット住宅ローンをつくるのに何年もかかり、正式審査のペーパーレス化にも1年弱かかりました。ところが、一番難度が高いと思っていた契約の電子化がわずか半年ほどで実現しました。これには、とても驚いています」と話す。

今後の展開について中村氏は、「ローン審査を担当する審査会社とのシステム連携を強化して、審査の期間をより短縮することを考えています。今後もNSSOLには、様々な提案を期待しています」と語る。

■みずほ銀行が導入した住宅ローンの電子契約システム



■コアテクノロジー

電子契約、電子署名、JCAN電子証明書

■システム概要

●住宅ローン・法人融資業務向け電子契約サービス：FINCHUB(フィンチューブ)@absonne(アブソンス)