

2023年6月28日  
SCSKサービスウェア株式会社

---

## 住信 SBI ネット銀行様の住宅ローン審査業務を受託、提供開始 ～金融サービス仲介業を活用した、BPO 業界初のアウトソーシング業務～

---

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:渡辺 篤史、以下 SCSKサービスウェア)は、住信 SBI ネット銀行株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長(CEO):円山 法昭、以下 住信 SBI ネット銀行)から住宅ローン審査業務を受託し、2023年6月から業務開始しました。

BPO 事業者として初めて金融サービス仲介業者の登録<sup>※1</sup>を行ったSCSKサービスウェアは、金融サービス仲介業を活用した銀行業務をアウトソーシングする BPO 業界初の事例として、住宅ローンの媒介を含む電話対応(アウトバウンドコール)とバックオフィス業務をワンストップで提供するサービスを実現しました。

### 1. 背景

住信 SBI ネット銀行様は、住宅ローンの成約率を上げるべく、顧客接点の強化や審査スピード改善などの課題をお持ちでした。

従来は法制上、住宅ローンに関する(勧誘・媒介を含む)アウトバウンドコール・バックオフィス業務は、資格を有する委託業者や銀行(人材派遣の活用)が対応しなければなりませんでした。また、銀行代理業への委託では、業務の管理・監督管理や委託先管理が銀行の負担となっていました。

アウトソーシングの妨げとなっていたこのような問題を解決するため、SCSKサービスウェアは、金融サービス仲介業を活用して、業務プロセスを分断することなくワンストップ化するアウトバウンドコール・バックオフィス業務をご提案し、採用いただきました。

### 2. サービスの概要

住信 SBI ネット銀行様の住宅ローン審査業務は、主に以下の業務を運用します。

住宅ローン契約希望者へのアウトバウンドコール業務

- ・ 審査申込の御礼
- ・ 手続きで不備が発生しやすい内容を先んじてご案内
- ・ 発生した不備を確認
- ・ 住宅ローンの本申込や審査承認後の契約実行を促進するご案内

#### バックオフィス業務

- ・ 申込書の不備確認、不備事項登録
- ・ 申込情報の追記、修正登録
- ・ 本人確認書類及び所得証明の照合作業

住宅ローン契約希望者と銀行の関係性を一定の品質で保つ運用体制と IT ツールで、顧客接点の強化を実現します。

#### 顧客との信頼関係構築に最適な運営体制

- ・ これまでの業務プロセスの中で、分離せざるを得なかったアウトバウンドコール・バックオフィス業務をワンストップで対応できるよう再構築。
- ・ 住宅ローン契約希望者ごとの状況や要望を担当者間で情報共有し、住宅ローン契約希望者と銀行との関係性を一定の品質で保ち、信頼感を醸成。

#### IT ツール活用による顧客満足度向上

- ・ コンタクト履歴管理ツールや音声基盤・チャットツールの活用により、住宅ローン契約希望者ごとに審査の進捗を把握し、最適なタイミング・内容のアウトバウンドコールを実施。
- ・ 業務品質の改善・商品開発への要望抽出を行い、金融機関における顧客本位の業務運営へ貢献。

#### 審査スピードアップによる成約率向上

- ・ ワンストップ対応により、不備による滞留時間を抑制。審査期間を短縮して、成約率向上に貢献。

### **3. 今後の展開**

金融サービスがますます多様化・複雑化する中、各金融機関が商品・サービス開発など中核業務に注力できる体制を支援できるよう、SCSKサービスウェアは、金融サービス仲介業を積極活用して、有資格業務を含む金融事務領域を拡大してまいります。

データを活用したビジネスプロセスモダナイゼーション(Business Process Modernization)<sup>※2</sup>を標榜し、2030年に金融ビジネスサービスで売上100億円を目指してまいります。

#### **住信SBIネット銀行からのエンドースメント**

住信SBIネット銀行株式会社は、SCSKサービスウェア株式会社様による、住宅ローン審査業務のアウトバウンドコールとバックオフィス業務に感謝いたします。今回の取組により、ご契約を希望されるお客様に対し、より早く審査結果をお応えすることでさらなるサービスの向上に努め、今まで以上にご満足いただき、ご成約につながることを期待しています。今後もお客さま中心主義のもと、金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

※1:2022年3月31日 SCSKサービスウェアのプレスリリース

「金融サービス仲介業の登録完了、サービス提供を開始 ～BPO サービスベンダーの登録は国内初～」

URL:<https://www.scskserviceware.co.jp/news/231/detail.html>

※2:ビジネスプロセスモダナイゼーション(Business Process Modernization)

SCSKサービスウェアの中期経営計画におけるテーマのひとつとして、マーケットのニーズに対しITを活用したビジネスプロセスの変革を実現することで、サービスに新たな価値を生み出すことを定義するもの。

### **SCSKサービスウェアについて**

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィス業務について、業務分析・設計から運用、改善まで、お客様に寄り添った BPO サービスを提供してまいりました。「業務ナレッジ」、「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォームを目指します。

URL:<https://www.scskserviceware.co.jp/>

### **本件に関する問い合わせ先**

【製品・サービスに関する問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

金融サービス事業本部 営業部 郡(こおり)

TEL:03-6890-2503

E-mail:[swc.KINYU.sp@scskserviceware.co.jp](mailto:swc.KINYU.sp@scskserviceware.co.jp)

【報道関係お問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

E-mail: [press@scskserviceware.co.jp](mailto:press@scskserviceware.co.jp)

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。