

2026 年 8 月 3 日
SCSK サービスウェア株式会社

スルガ銀行株式会社の確定拠出年金運営管理機関業務の一部を受託 ～銀行の iDeCo 運営体制を強化するサービスモデルを提供～

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:福島 俊一郎、以下 SCSK サービスウェア)は、確定拠出年金運営管理機関として、スルガ銀行株式会社(本店:静岡県沼津市、代表取締役社長:加藤 広亮、以下 スルガ銀行)における確定拠出年金運営管理機関業務の一部を受託しました。

2026 年 8 月 3 日から個人型確定拠出年金(以下 iDeCo)に関する問い合わせ対応、受付処理などの業務を開始します。



1. 背景

個人型確定拠出年金制度の iDeCo は、老後の資産形成を支援する制度として普及が進み、加入者数・申込件数が年々増加しています。2026 年 12 月に予定されている iDeCo 制度改正では、掛金拠出限度額の引き上げや拠出可能な年齢の拡大にともない、さらなる新規加入の申込の増加、各種変更手続き、問い合わせ件数の増加が見込まれています。

こうした市場環境を踏まえて、スルガ銀行は、お客様の多様なニーズに継続的に応えていくため、顧客対応品質の向上および運営体制の強化に取り組んでいました。

SCSK サービスウェアは、銀行・証券・生命保険など金融業界で培ったコンタクトセンターの安定した運営、高品質な顧客対応力、高精度な事務処理体制を高く評価され、本業務を受託することとなりました。

2. サービスの概要

SCSK サービスウェアは、銀行ごとの運営に応じた iDeCo 運営モデルをスルガ銀行へ提供します。

(1) iDeCo に関する問い合わせ対応

新規加入を検討するお客様や既存加入者からの制度内容・加入手続き・変更手続きなどに関する問い合わせに専門オペレーターが対応し、お客様の制度理解の促進と顧客満足度向上に寄与します。

(2) 受付処理・事務業務

新規加入の申込や変更手続きの受付、申請書類の内容確認、不備チェック、情報登録など、正確かつ迅速な事務処理を行い、業務効率化と品質向上に寄与します。

(3)資料送付業務

制度案内資料や申込関連書類を発送し、お客様の円滑な手続きをサポートします。

(4)CRM(顧客管理システム)の構築・運用

問い合わせ履歴や手続き状況を一元管理するCRM基盤を構築し、顧客対応の可視化および品質の標準化を実現します。



3. スルガ銀行株式会社のコメント

スルガ銀行は本取り組みを通じて、iDeCo関連業務運営の高度化とサービス品質向上を推進してまいります。iDeCoを取り巻く環境は、制度改正や資産形成ニーズの高まり・多様化を背景に大きく変化し、当該業務の重要性はますます高まっています。そのような中、金融分野における豊富な実績と専門性を有するSCSKサービスウェアとの連携により、高品質な業務運営と運営基盤の強化を実現し、お客さまに信頼いただけるサービスの提供を継続してまいります。

4. 今後の展望

SCSKサービスウェアは、本件を契機として確定拠出年金管理機関向けBPOサービス業務の拡大を加速してまいります。金融サービス仲介業および確定拠出年金運営管理機関としての機能を活かした金融機関向けサービスの標準化モデルを展開するとともに、有資格業務を含むサービス領域の拡充を進めることで、今後5年間で20社の確定拠出年金関連業務の受託を目指します。

金融機関の競争力強化と事業成長を支えるパートナーとして、高付加価値なサービスの提供を通じ、新たな事業機会の創出と持続的な成長に貢献してまいります。

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やバックオフィスを中心に、IT を活用した BPO 事業を展開してまいりました。「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マーを目指しています。マーケットのニーズに合わせて IT を活用し、ビジネスプロセスを変革することで新たな価値を生み出すビジネスプロセスモダナイゼーションを推進します。

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

本件に関するお問い合わせ先

【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

第二事業本部 営業部 細川

TEL:03-6890-2540

E-mail:swc.KINYU.sp@scskserviceware.co.jp

【報道に関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 表(おもて)

TEL:03-6890-2517

E-mail:press@scskserviceware.co.jp