

営業店事務の業務量を90%削減

住宅ローン事業に導入したnCino、 お客様、パートナー、行員 3者の体験に現れた変化の兆し

傘下の3行全ての住宅ローン業務でnCinoを導入した山口フィナンシャルグループ。かつては3つのシステムを利用していたため、関係者は煩雑な事務作業に忙殺されていました。一気通貫でプロセスをサポートするnCinoを導入し、業務が大きく簡素化しました。稼働開始から半年以上が経過し、紙ベースのプロセスのオンライン化が進んでいます。



株式会社山口フィナンシャルグループ

YMfg

事例の
ポイント

- 事業課題の早期解決を目指して住宅ローンを最初のスコープに選択
- 3つのシステムによる複雑な業務フローを一つのプラットフォームへ統合
- Fit to StandardにこだわってnCinoを導入
- 稼働後9か月で新規申し込みのオンライン化率80%を達成見込み

経営課題の重要性を考慮し、最初の導入スコープに「住宅ローン」を選択

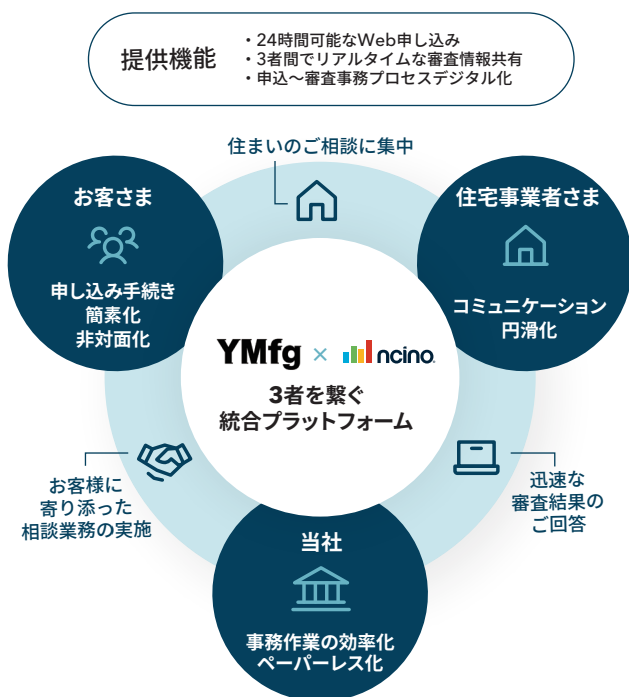
—はじめに、グループの特徴とnCinoを知ったきっかけについて教えてください。

山根氏：山口フィナンシャルグループは、山口県下関市に本社を置く金融持株会社で、傘下の山口銀行、北九州銀行、もみじ銀行の3行はそれぞれ、山口県、福岡県、広島県の3県を広くカバーしているのが特徴です。国内で住宅着工数の減少が続く中、リテール部門の事業の柱である住宅ローンのビジネスに以前から問題意識を持っていました。

(上写真/左から)

山口フィナンシャルグループ IT統括部 システム統制グループ 主任調査役 石村僚氏、営業戦略部 副部長 木本智二郎氏、DX戦略部 部長 山根丈直氏、DX戦略部 主任調査役 栗原智史氏

木本氏：元々、山口銀行、北九州銀行は、ホールセール（法人顧客向け）部門が強い銀行で、リテール部門（個人顧客向け）への投資が後回しになる傾向がありました。私の親の世代のお客様は、「山口銀行って、個人にお金を貸してくれるの?」と思っている。その認識を変えるところから始めないといけない。何か手を打たなければと悩んでいた時、nCinoのことを知ったのです。行内の業務プロセスだけでなく、お客様や住宅事業者様とのやり取りを含めてワンプラットフォームで統合できるのは他にないソリューションでした。



—法人融資ではなく、住宅ローンからnCinoを導入したのはどんな判断からですか。

山根氏：法人融資に強い一方で、住宅ローン事業はシェア（年間住宅着工件数に対する住宅ローンの成約件数で算出）低迷が続いていた。テコ入れが急務です。最終的に法人融資まで広げようという狙いは持ちつつ、事業課題の優先度を考慮して住宅ローンからの導入を決めました。当初は山口銀行だけでと考えていたのですが、役員会での説明時、当時のもみじ銀行の頭取、北九州銀行の頭取から「なぜ山銀だけなのか？私たちもやりたい」との声が上がり、3行一斉導入が決まりました。元々もみじ銀行はリテールに強く、北九州銀行では住宅ローンを強化しようとしていた事情もありました。

木本氏：法人融資と比べて、個人向けの住宅ローンは申込みの受付から融資実行までの業務フローがシンプルです。これもプロジェクト初期スコープの決め手になりました。

栗原氏：nCino導入前、受付から審査までは「ローン審査システム」、契約は「電子契約システム」、融資実行は「融資支援システム」と、3つのシステムを使い分ける必要がありました。一方、nCinoはプロセス全体を1つのシステムだけで完結できる。非常に魅力的だと感じました。また、お客様向けポータルに加えて、パートナーの住宅事業者様向けのポータルがあり、それぞれとのやり取りができる。これも魅力でした。

システムサイロが原因で、大量の書類仕事を必要としたかつての審査業務

—導入前について伺います。以前の住宅ローンの業務フローはどのようなものでしたか。

木本氏：お客様が準備した必要書類を受け取ったら、営業店の担当は記入内容を確認します。お客様自身での記入が必要な情報に抜け漏れ、誤りがある場合に、私たちが代筆するわけにはいかないので、電話での連絡を含めた追加のやりとりが発生することが頻繁にありました。問題がないことを確認したら、書類の記載内容を全て手入力でローン審査システムへ登録します。この情報は、システム経由で営業店から本部へと送られ、本部は内容の確認を行い、保証会社に送ります。結果が返ってくると、本部は

ローン審査システムに結果を登録する。営業店はその内容を確認し、電話でお客様に連絡するといった流れでした。

—ローン実行までに必要な書類は何種類ぐらいあるのでしょうか。

木本氏：お客様からいただく書類を含めて全部で約20種類。ローン審査システムの情報を融資支援システムで使うには付け替えが必要でした。つまり、ローン審査システムの情報を一度ローカルに保存する。その後、融資支援システムへの再入力を行うわけです。その繰り返しで、ご契約を多くいただく営業ほど忙しい状況でした。

栗原氏：審査は2回、仮審査と正式審査があります。私自身が住宅ローンを組んだ時、正式審査申込の全部が手書きなので腱鞘炎になるかと思ったぐらいでした。全部で1時間半ぐらいの書類作業の後、行員から説明を受けるのですが、負担感を強く感じました。審査の質を落とさずにお客様体験を良くしようと、nCino導入時にプロセス全体の評価の一環で、書類の記

入項目の見直しも行いました。以前の項目数は全部で約150でしたが、単純に項目数を減らすのではなく、お客様からいただく必須項目、住宅事業者様や行員がフォローしても構わない任意項目を分類することにこだわりました。そして、必須項目だけで申込みができるよう、オンライン申し込みのページを設計しています。

nCinoの導入でこだわったFit to Standard

—導入ではFit to Standard にこだわったと聞きました。

石村氏：今までの仕事のやり方に合わせてシステムを作るやり方では、業務は減りません。最新パッケージの成長とともに日々業務を改善していくことで、私たちはもっと簡単に、効率的にできるのではないか。「私たちの行動を合わせよう」、この合言葉と共に導入を進めました。

山根氏：個人のお客様にとって、住宅購入は人生の一大イベントです。住宅ローンの契約をきっかけに、他の商品の提案機会が生まれる。だからこそ、営業には、もっと対話の質を高めることに時間を使ってほしい。海外の金融機関から話を聞き、私たちがnCinoに合わせると決めました。

木本氏：住宅ローンのお客様は働き盛りの人たちです。せっかくの休日にわざわざ銀行まで出向いて、契約書と格闘するよりは、スマホで手続きをして、不明点だけを行員に聞く方がお客様にとってもいいですね。

栗原氏：nCinoがグローバルで開催している年次イベントのnCinoで印象的だったのが、「都銀クラスの仕組みを手に入れられる唯一のスキーム」という言葉でした。同じシステムをゼロベースで作ろうとしたら、地銀では投資が難しい。加えて、毎年のバージョンアップで新しい機能が提供される。それに追随したいと、運用が始まって改めて思ったところです。

石村氏：私もnCinoに参加し、パッケージ自体が成長すること、多少の違いはあっても、ユーザー行がうまく活用しようとしているそれぞれの姿勢に感銘を受けました。自分たちの戦略と照らし合わせてどんな使い方が最適か。目の前の問題をシステムで解決するのではなく、バージョンアップで強化されるソリューションを、カスタマイズに頼らずに使うことに力を入れていた。私たちも見習いたいと思いました。



山口フィナンシャルグループ
DX戦略部 主任調査役

栗原 智史 氏

アプリチームの統括



山口フィナンシャルグループ
営業戦略部 副部長

木本 智二郎 氏

住宅ローン業務部門の統括



山口フィナンシャルグループ
DX戦略部 部長

山根 丈直 氏

プロジェクトオーナー



山口フィナンシャルグループ
IT統括部 システム統制グループ 主任調査役

石村 僚 氏

システムチームの統括

※肩書は2025年7月取材当時

—稼働開始から半年以上が経ちます。行内からの反応はいかがですか。

木本氏：導入前は漠然とした不安が大きかったですが、稼働開始後は要望が具体的になりましたね。多くの率直な意見が得られるのはありがたいことです。

石村氏：今までのやり方に慣れ親しんでいるので、新しいシステムを入れるとその操作に慣れるまでに時間がかかりましたが、使い方はかなり上達していますね。

木本氏：「正式な申込みまでの時間がかなり短縮された」「契約手続きが早くなった」など、好意的に評価してくれています。契約の際、お客様への説明から契約手続き完了まで

に1時間程度かかっていたのが、30分程度になりました。

栗原氏：お客様、住宅事業者様と銀行の三者が審査プロセスのステータスを共有できるので、手続きがより迅速かつ円滑になり「早く家を建てたい」というお客様のご希望に沿ったタイミングで契約を進められます。

木本氏：事業者と銀行の連絡手段としてチャット機能が用意されているので、電話だけの時はお互いに遠慮があったのが、時間を気にせずに連絡できるようになりました。事業者様側からは「簡単にお客様にご案内できた」との声を得ています。

半年で急速に進んだ新規ローン申込みのオンライン化

—「営業店事務の90%削減」という目標を掲げています。その進捗はいかがですか。

木本氏：申込みのオンライン化が急速に進んでいます。これまでは紙での申込みが9割以上だったのが、半年少し経った7月時点で74.8%になり、9月末までに80%に到達する勢いです。

栗原氏：「旧システムで受け付けたローンは旧システムで完結させる。nCinoで受け付けたローンはnCinoで完結させる」方針で運用していて、今は新旧システムを並行稼働させています。nCino経由の新規受付案件に限れば、目標通り90%以上削減の効果を出すことができます。

山根氏：この後は収益を増やすことに取り組んでいかないといけない。経営陣からもそのための施策を考えるように言われたところです。

木本氏：住宅事業者の担当者様にnCinoのIDを配布しているのですが、良く使ってくださる方と全く使っていない方に二極化している現状です。この状況を変えたい。住宅事業者様との関係構築を強化し、より多くの営業の方に活用頂けるように働きかけていく必要があります。

行員の業務が効率化した分、その活動にリソースを振り向ける。あるいは営業を増やすなど打ち手を検討しています。

—収益増に向けてはまだやる事がたくさんありそうですね。最後に今後の展望を聞かせてください。

山根氏：住宅ローン以外のマイカーローン、学資ローンなど、個人ローン全般へのnCinoの展開を進める計画です。

栗原氏：並行稼働させている旧システムを停止できれば、その分を新しい投資に回せる。住宅ローンという受付から審査完了までのリードタイムが長い商品から始めたので、他の商品はさほど時間がかからないと考えています。

山根氏：4月から始まった「YMFPG中期経営計画(2025年度～2029年度)」達成の鍵を握るのがDXだと考えています。海外を含めて先進的な他行に早く追いつきたい。人口減少で、思い通りの社員の採用がいつまでできるかもわからない。経営方針として掲げる「健全なる積極進取」の精神に基づき、挑戦を続けます。