

月間15,000時間の業務量削減を目指す 事業性融資の全面的な業務変革で 顧客提供価値を最大化

徳島銀行と大正銀行の合併により2020年に誕生した徳島大正銀行。複数のレガシーシステムが制約となり営業・融資業務の両面でさまざまな課題を抱えていました。これらの課題を抜本的に解決するソリューションとしてクラウド型銀行業務の統合プラットフォーム「nCino」を採用。営業・融資の領域にまたがる7つのシステムを統合し、2026年10月の本格稼働を目指して開発が進められています。



 徳島大正銀行

 TOMONY HOLDINGS

事例の
ポイント

- 日本国内ではじめて事業性融資領域で nCinoを採用
- 対面営業を重視するからこそ、デジタル化による業務効率化を推進
- 営業系・融資系にまたがる7つのシステムを統合
- 月間約15,000時間の業務効率化を見込む

「現場力」を阻む事務の壁——顧客接点を奪う非効率の実状

徳島大正銀行の強みは「人」

——地域を超えた営業力と挑戦する企業文化

——はじめに、貴行の特徴・強みを教えていただけますでしょうか。

星加氏: 当行の最大の強みは育成を行ってきた「人材」です。現場の行員が、お客さまと信頼関係を築きながら営業力を磨いてきた結果、事業性融資においても他行に引けを取らない実績を誇っています。また、四国・大阪・東京の3拠点を活かし、地域をまたいだビジネスマッチングを実現できる点も、当行ならではの価値だと思っています。

松田氏: 当行の勘定系システムは、日立製作所が提供する「NEXTBASE」を採用していますが、これを日本で最初に導入したのは、旧徳島銀行でした。こうした先進的な取り組みからも「挑戦を恐れず、先頭を走る組織風土」が根付いていると自負しています。

(写真／左から)

徳島大正銀行 審査二部次長・久平 博文氏、企画部部長代理 企画部デジタル戦略室部長代理・松田 大輔氏、企画部次長 企画部デジタル戦略室次長・中野一朗氏、取締役執行役員 営業店統括部部長・星加 直永氏、企画部次長 企画部デジタル戦略室室長・積 真一朗氏、事務部参事・岩野 順一氏、営業企画部副部長・鎌田 芳樹氏

当プロジェクトへの関わりは？



徳島大正銀行
取締役執行役員 営業店統括部部長
星加 直永氏

営業と融資を統括



徳島大正銀行
営業企画部副部長
鎌田 芳樹氏

営業チームリーダー



徳島大正銀行
審査二部次長
久平 博文氏

融資チームリーダー



徳島大正銀行
事務部参事
岩野 順一氏

システム関連・事務局的サポート

営業と融資を統合した抜本的な業務変革 ——nCinoとの出会いと可能性

継ぎ足し型システムの限界 ——業務の複雑化がもたらした課題

——nCino導入をご検討いただくまでの経緯を教えてください。従来、貴行ではどのような課題を抱えられていたのでしょうか？

星加氏：当行はお客さまとの距離が近く、ありがたいことに多くのご相談をいただいています。当行では最もお客さまを理解している担当者が融資稟議を作成する運用としており、融資の相談をいただければいただくほど営業担当者の事務作業が増加し、結果としてお客さまと向き合う時間が削られてしまうというジレンマを抱えていました。

久平氏：例えば不動産担保の評価では、現場で撮影した写真を印刷し、台帳に貼り付けたうえでPDF化するという手作業が残っています。非効率だと感じつつも、法的な要件や慣習から脱却できずにいました。

岩野氏：デジタル化が進んでいる領域でも、必要なシ

ステムを“足し算”してきた結果、情報が分散し、連携が困難になっています。稟議資料を作成する際には、複数のシステムから金額や金利、保証人といった情報を探し出し、Excelに転記し、さらに別のシステムに入力するという煩雑な作業が発生していました。

久平氏：ただ審査の立場から言うと、それらを踏まえてもなお、システムを変更することで何が起こるか分からないというリスクを考えると、なかなか一步を踏み出せない現状が続いていました。システム統一の必要性は認識していても、具体的な解決策を見出せずにいたのです。

営業と融資業務を統合し、 事業性領域に関わる課題を一手に解決 ——nCinoとの出会い

積氏：そんな中、デジタルを十全に活用する上で今までにない働き方やシステムを考えなければいけないという問題意識から、当行では2023年10月にデジタル



徳島大正銀行
企画部次長 企画部デジタル戦略室室長
積 真一朗氏

営業チーム・デジタル戦略



徳島大正銀行
企画部次長 企画部デジタル戦略室次長
中野 一朗氏

内製化リーダーとして
全般に関わる

徳島大正銀行
企画部部長代理 企画部デジタル戦略室部長代理
松田 大輔氏

プロジェクトマネジャー

※肩書きは2025年4月取材当時

月15,000時間の業務削減——ROIで導入を後押し

戦略を策定しました。その中のひとつ「顧客提供価値の改革」の一環として、営業支援システムの刷新を検討していたところnCinoと出会いました。当初は営業力の強化が目的でしたが、検討を進める中で事業性融資の事務にも大きな課題があることが明らかになり、nCinoが最適なソリューションとして浮上しました。

中野氏：営業系システム単体では十分なROIが見込めないと感じていた中、nCinoの提案は、融資事務の煩雑さを解消し、行員の労働環境を改善する可能性を感じさせるものでした。営業支援から審査、契約までを一気通貫でカバーする、他にはない統合型のサービスでした。

月間15,000時間の業務効率化と トップライン向上を目指す

——導入に向けて、銀行内での合意形成はどのように進められたのでしょうか？

松田氏：中野、久平と私の間では、nCino導入の方向性はすぐに一致しました。全営業店の業務量を調査した結果、特に都市部の渉外担当者が事務作業に追われ、半日近く営業に出られていない実態が明らかになりました。nCino導入により全行で月間約15,000時間の業務効率化が見込まれることが分かり、経営陣の説得材料となりました。

星加氏：ROIの提示では、具体的な人員配置のシミュレーションも行いました。「Aさんを〇〇業務に配置転換すれば、トップラインにこれだけ貢献できる」といった形で、個人名を挙げて説明しました。また、経

営層の意向で全営業店にnCinoのデモを実施しました。事後アンケートでの営業店の期待感も大きく、現場からも支持されるシステムであることを確信できました。

最先端のシステムで、 行員に誇りと働きやすさを

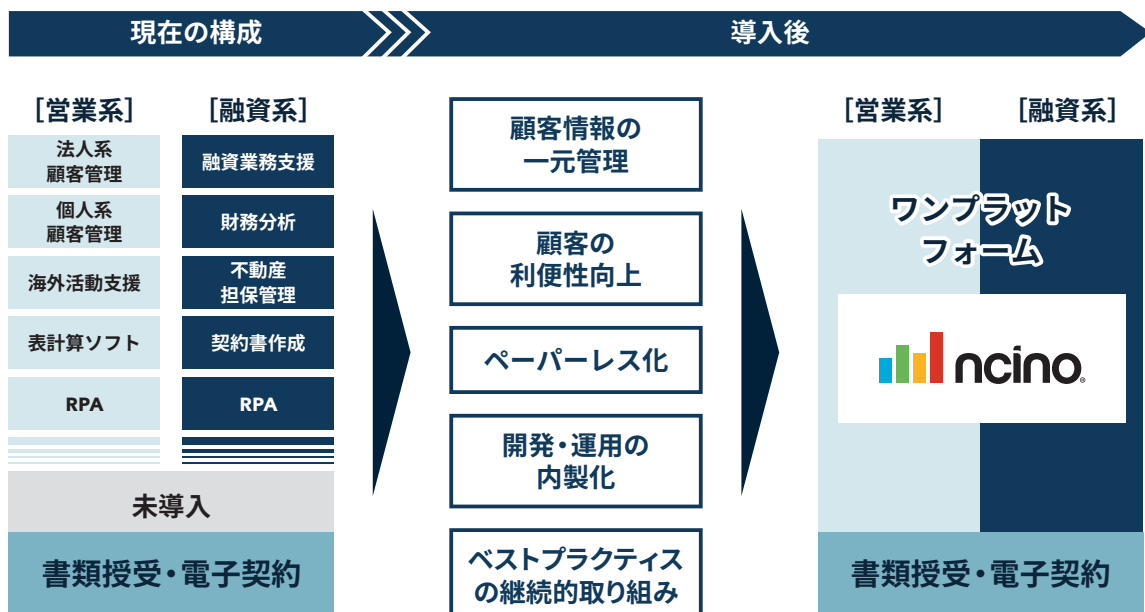
——今回の導入で、nCinoを活用される予定の業務範囲と、期待する効果を教えてください。

積氏：nCinoの導入範囲は、事業性融資における渉外活動の支援、顧客情報の一元管理、融資情報の管理と財務分析に加え、お客様との書類の受け渡しや契約など多岐にわたります。

鎌田氏：営業店では、これまでお客さま情報が様々なシステムや紙資料に分かれて保存されており、異動したばかりの担当者がお客さまとの関係性を把握するのに手間や時間がかかっていました。nCinoの導入により情報の一元管理が可能となり、担当者が変わってもスムーズに引き継ぎができるようになります。これは、サービス品質の向上にも直結すると期待しています。

中野氏：業務効率や顧客サービス品質の向上はもちろんですが、グローバルでも最先端のシステムを導入することで、行員が誇りを持って働ける環境を整えたいと考えています。それが人材の定着や採用面でもプラスに働くことを期待しています。

岩野氏：これまで営業系システムを導入しても、現場が「使わなくても営業はできる」と感じてしまい、定着しないケースもありました。しかしnCinoは、営業



次世代の銀行業務を創る——日本のスタンダードを見据えた挑戦

と融資が一体化されたシステムです。使わなければ業務が進まない構造になっているため、自然と活用が進み、利便性を実感してもらえると考えています。

久平氏：現行の経営計画ではペーパーレス化を掲げていますが、従来のシステムで実現しようとするコストが莫大にかかるうえ、単に紙をデータに置き換えるだけでは業務効率はほとんど変わりません。nCinoはペーパーレス化と業務効率化を同時に実現できる点が大きな魅力です。

松田氏：事業性融資は金融機関の中核業務でありながら、ベンダーにとっては市場規模が限られていることもあり、積極的な投資領域にはなりにくかったのではないかと考えています。そのため多くの金融機関が同じような課題感を持ちつつも、生産性を劇的に向上させる「打ち手」が見当たらない状況にあったのではないかと考えています。

しかし、nCinoはこの領域に特化したソリューションであり、2024年度実績では年間150億円以上の研究開発費を融資領域のみに投じています。海外の銀行の厳しい要望に応えるため、継続的な機能向上に取り組んでおり、UIを含めた先進性は従来の融資業務システムとは一線を画すものです。また、継続的な投資による機能アップデートの頻度が高い点も重要なポイントです。

私自身、2025年5月に米国ノースカロライナ州シャーロットで開催された「nSight」^{*}に参加しました。欧米の金融機関と意見交換するなかで、nCinoはグローバルで育まれたシステムだと実感しました。

さらに今後は日本市場を重視し、ローカライズやサポート体制の強化にも注力していくという方針を示しており、当行としても大きな期待を寄せています。

nCinoは、銀行の変革に伴走してくれるパートナー

——銀行全体を巻き込んだ業務変革となりますが、nCinoを選定するに当たって不安はありませんでしたか？

中野氏：国内では、事業性融資領域でnCinoを導入した前例がなかったため、法制度や商習慣へのローカライズが必要であることは大きな懸念点でした。先行事例があれば、検討や導入の負担を軽減できます。しかし、当行にとってnCinoは「これしかない」と言える最適解でした。だからこそ、「私たちが先頭に立ち、日本における次世代の営業・融資統合システムを築こう」という覚悟で導入を決断しました。

松田氏：正直に言えば、外資系企業ということで、社員の方々にドライな対応をされるのではないかと心配していました。しかし実際には、nCinoの担当者とは毎週のように打ち合わせし、日々の電話連絡も密に行ってくれるなど非常にウェットな対応をしてくれています。今では「伴走してくれるパートナー」として、強い信頼関係を築けています。

日本の銀行業務を、共に変革していくために

——最後に、プロジェクトへの意気込みをお願いします。

中野氏：とにかく営業店の方たちに「これは使いやすい！」と実感してもらえるものを作りたいです。内製化担当として、業務チームとシステム担当の橋渡しになれるよう尽力していきます。

久平氏：審査の立場として、使いやすさと利便性を徹底的に追求し、当行だけでなく「日本のスタンダード」となるようなシステムを構築する覚悟で取り組んでいます。

松田氏：徳島大正銀行は地方銀行として先陣を切って、nCinoを事業性融資の統合業務基盤として構築していきます。nCinoは日本の銀行業務変革に最も適したソリューションであり、今後も共に取り組む仲間を増やしていきたいと考えています。先行事例として、他行の皆さまからご相談いただければ、喜んでお力になります。ぜひ一緒に、日本の銀行業務をより良く変革していきましょう。

※ nSight（エヌサイト）：金融業界の最新トレンドについて議論するnCino主催の年次グローバルカンファレンス。2025年は1600名以上の業界関係者が参加し、銀行における生成AIの活用や行員・顧客体験の変革について多角的な視点で活発な意見交換が行われた。