

【NEWS RELEASE】

2025年12月18日

各 位

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
株式会社NTTデータ

株式会社北洋銀行にローン業務のデジタル化を実現する 「ローンデジタルプラットフォーム®」を提供開始

～行員オペレーション高度化機能を搭載し、顧客の利便性向上と金融機関の業務効率化を実現～

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社(以下、SMBCCF)および株式会社NTTデータ(以下、NTTデータ)は、株式会社北洋銀行(以下、北洋銀行)への「ローンデジタルプラットフォーム®」(以下:本プラットフォーム)のサービス提供を2025年12月15日より開始しました。株式会社愛媛銀行、株式会社三十三銀行、株式会社京都銀行に統いて4行目となります。^{注1}

本プラットフォームは、個人ローン業務の申し込みから契約までをオンラインで完結できる個人ローン業務全般のDXを実現するプラットフォームです。今回の導入により、北洋銀行のカードローン「スーパーアルカ」における申し込みから契約までの手続きをデジタル化し、顧客利便性向上と行員の業務効率化を同時に実現します。さらに、北洋銀行向けの導入にあたり、SMBCCFとNTTデータは新たに「行員オペレーション高度化機能」を追加実装しました。申込情報の不備を行員が修正し、顧客がweb上で確認・修正を完了できる仕組みにより、行員の業務負担は大幅に軽減され、顧客はスムーズに手続きを進められます。

SMBCCFおよびNTTデータは、本プラットフォームを金融機関・保証会社・顧客がシームレスに連携するローン業務基盤として、機能の拡充を継続し、ローン申し込みにおける業務プロセス最適化と非対面サービスの高度化を推進します。

【背景】

少子高齢化やデジタルチャネルの拡大など、社会構造の変化により、地域金融機関には業務効率化と顧客接点の多様化が求められています。特にローン業務では、申込・審査・契約における手続きが煩雑で、行員の事務負荷や顧客の手続き負担が課題となっています。

SMBCCFおよびNTTデータは、こうした課題を解決するため、ローン業務をデジタル化する本プラットフォームを提供しており、これまでに愛媛銀行、三十三銀行、京都銀行への導入実績を重ねてきました。

北洋銀行は、第二地方銀行の中で最大規模を有し、北海道の金融インフラを支える重要な役割を担っています。今回、同行に本プラットフォームを提供することで、ローン業務に関わる行員の顧客対応負荷やローン申し込みにおける顧客利便性向上を図ります。

SMBCCFおよびNTTデータは、今回追加した「行員オペレーション高度化機能」により、行員の対応負荷削減や顧客利便性向上を支援し、金融機関・保証会社・顧客がシームレスに連携するローン業務基盤として機能の拡充を進めます。

【概要】

本プラットフォームは、個人ローン業務の申込から契約までをオンラインで完結できる業界横断型のデジタル基盤です。SMBCCFおよびNTTデータは今回、北洋銀行への本プラットフォーム提供に合わせて、顧客申込に不備があった際に顧客および行員の双方の負荷を削減する「行員オペレーション高度化機能」を追加し、以降は本プラットフォームの標準機能として提供します。これにより、顧客の申込負担削減による離脱率の改善や手続きの迅速化による成約率向上、行員の業務効率化が期待されます。

＜行員オペレーション高度化機能による新たな価値＞

行員オペレーション高度化機能は申込情報に不備が発生した際に、行員側で不備を修正し、顧客が自身のマイページ上で内容を確認し修正が完了する仕組みです。これにより、電話やメール等行員の修正負荷が発生していた手続きを簡易化します。また、行員は修正確認・手続きのプロセス確認をシステム上で管理できるため、問い合わせなどに関わる負荷を削減し、顧客対応の質向上にもつながります。

＜本プラットフォーム導入による主な効果＞

(1) エンドユーザー（金融機関のお客さま（個人））

- スマートフォン一台で申込から契約まで完結し、来店不要
- 入力サポート・進捗確認・チャット連絡などの機能により、スムーズな手続き体験を提供
- 行員オペレーション高度化機能により、申込内容の修正や書類再提出を簡易化

(2) 金融機関

- UI/UX 改善により離脱を防止し、申込完了率の向上に寄与
- 不備連絡をマイページ経由で実施でき、電話対応などの非効率な事務を削減
- 顧客とのコミュニケーションを可視化し、成約率の向上に寄与



図.「ローンデジタルプラットフォーム」の概要

【今後について】

SMBCCFおよびNTTデータは、本プラットフォームを通じて金融機関・保証会社・顧客のシームレスな連携を実現するローン業務基盤として機能を拡充し、金融業界全体の業務プロセス最適化と非対面サービスの進化に貢献していきます。

【注釈】

注 1 2023 年 10 月 23 日発表「ローンデジタルプラットフォーム™のサービス提供開始～ローン業務全般のデジタル化を支援～」

https://www.smbc-cf.com/news/data/2023/11/news_20231023_.pdf

2024 年 9 月 5 日発表「三十三銀行にローンデジタルプラットフォーム®のサービス提供開始」

https://www.smbc-cf.com/news/data/2024/09/news_20240905_2.pdf

2024 年 9 月 30 日発表「ローンデジタルプラットフォーム®および Service Engagement Hub®を活用した消費者ローン非対面完結 ss サービスの提供開始～株式会社京都銀行の消費者ローン手続きを DX～」

https://www.smbc-cf.com/news/data/2024/09/news_20240930.pdf

*「ローンデジタルプラットフォーム」は日本国内における株式会社NTTデータ、およびSMBCコンシューマーファイナンス株式会社の商標です。

* その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【参考】

サービスサイト：<https://ldpf.nttdata.com>

【本件に関するお問い合わせ先】

S M B C コンシューマーファイナンス 広報室：03-6887-1274