

りそなグループの住宅ローンビジネス 競争力強化に向けた取り組みについて



 **りそなホールディングス**
RESONA

2016年4月

住宅ローン事務改革

休日展開による圧倒的な利便性の提供

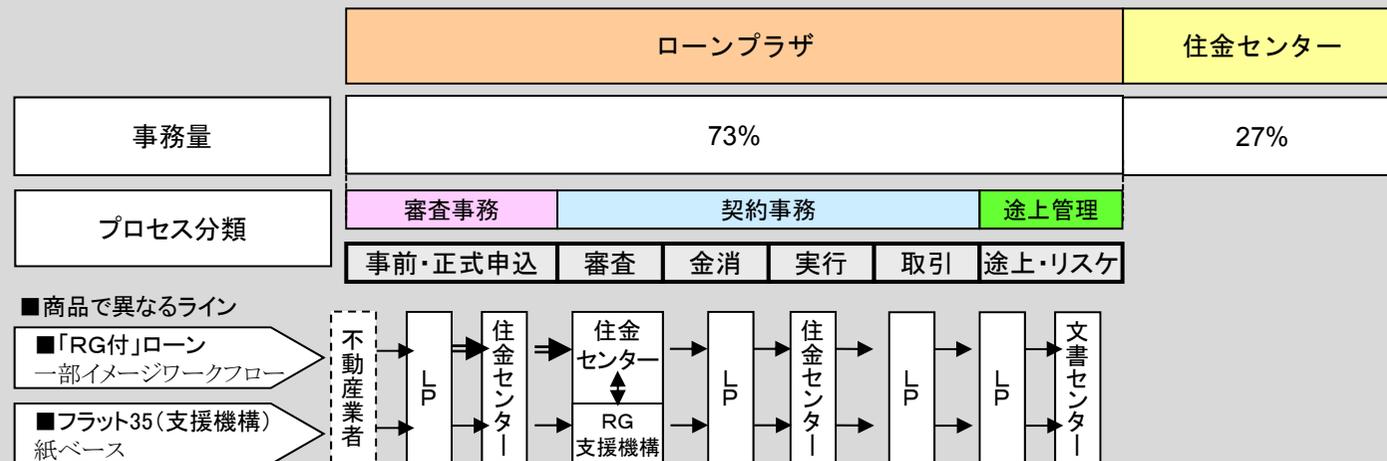
改革前の状況

改革前の事務等の状況

■ 事務量の面では、本来営業に集中すべきローンプラザの処理量が7割を占めていた状況。「審査事務」「契約事務」「途上管理」の各プロセスにおいて、事務量削減が必要な状況。

- 申込書、チェックシート等、1案件に約30枚の紙が発生
- 紙送付に伴い、拠点間で重複チェック
- 書類過不足、書式相違等の事務過誤を誘発
- お客さまには、申込や契約等の各場面で住所氏名等を複数回ご記入いただくご負担
- 属人的、属店的な運営

⇒ 事務手続に忙殺され、営業推進・セールス機会を逸失



新システムによる契約、実行、決済手続き

- 契約書類へのプレ印字や自動実行オペレーションを実現。
説明用ディスプレイも活用し、お客さまご記入負担は1/10、手続時間は1/2に削減。

ディスプレイを利用した均一、高品質で分かり易く、効率的な契約内容説明

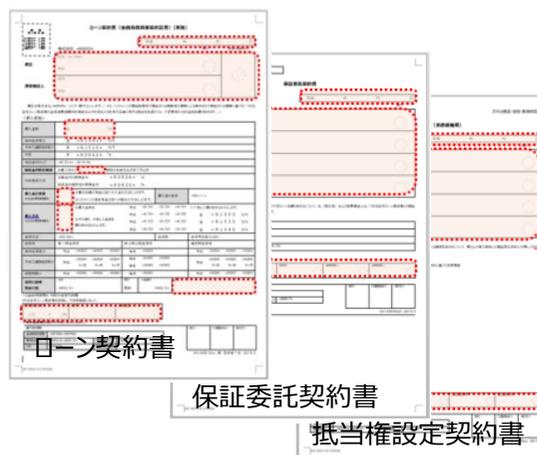


社員用PC

プリンタ



契約書類へ既取得情報をプレ印字することにより、ご記入負担を大幅軽減



ローン契約書

保証委託契約書

抵当権設定契約書

審査情報

申込書情報

金利判定情報

審査結果情報

団信判定情報

融資実行

審査情報に基づく指示書の自動作成。

決済

クイックナビによる伝票レス決済。

新システム導入の効果

LPは事務からセールスの場に転換

- OCR処理、拠点間連携、書類自動作成等を通じ事務量削減目標を達成
- お客様の負担軽減、事務処理時間の短縮を通じ、住宅ローン起点のクロスセールスでも成果

		所要時間
審査事務	申込	OCR処理により、 申込書入力作業を省力化  20分→8分
	審査	LP・住金センター・RG間で データ連携。書類送付不要  RG 2日→1日※ フラット 4日→1日※
契約事務	金消契約	審査データを利用し契約書自動作成、 お客様記入箇所を大幅削減 40-70分→30分
	実行	説明ディスプレイにより、均一 高品質で効率的な契約説明  80分→50分
	取引	審査データを利用して指示書を自動作成 30分→10分
	管 途 理 上	クイックナビを利用し、 伝票レス取引  60分→15分
管 途 理 上		「いつでもどこでも」全チャンネルで情報共有 ex. 大阪申込審査案件の東京での契約も可能

※最短審査日数

● 審査スピードアップにより実行額は大幅増加

フラット35 ➢ 2015年度3Q累計実行額948億円(前年同期比+85%)

● 効率化による時間創出と休日営業により、ライフイベントに合わせた提案活動が拡大

団信革命 ➢ +0.3%の金利で保障充実の商品。提案機会拡大により、付保率は上昇トレンド。

保障性保険 ➢ 2015年度上期保険クロスセールス率 4.2%(前年同期比+0.4%)。

火災保険 ➢ 金融機関集団扱により最大20%割引適用。付保率は上昇トレンド。

休日展開による圧倒的な利便性の提供

休日営業 2003年よりスタート、順次拡大。2016/4月現在、住宅ローン専門チャネル68拠点

新システム 2014年10月～ 順次導入開始

- 申込書：ワンライティング & OCR強化
- 審査：時間短縮(データ連携機能強化)
- 契約：説明ディスプレイを活用 => 記入負担1/10、手続時間1/2

休日審査 2015年6月～ (大手行初)

- 一部拠点で休日審査スタート、順次取扱拠点を拡大中

休日融資 2016年3月19日(土)サービス開始 (日本初)

住宅ローンの**休日融資**➡**即時振込**で、不動産の**休日決済**➡**引き渡し**が実現

※資金の振込は、りそなグループ内に限定

本資料中の、将来に関する記述（将来情報）は、次のような要因により重要な変動を受ける可能性があります。

具体的には、本邦における株価水準の変動、政府の方針、法令、実務慣行及び解釈に係る展開及び変更、新たな企業倒産の発生、日本および海外の経済環境の変動、並びにりそなグループのコントロールの及ばない要因などです。

本資料に記載された将来情報は、将来の業績その他の動向について保証するものではなく、また実際の結果と比べて違いが生じる可能性があることにご留意下さい。

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Action* RESONA GROUP

