

DocPro*



クロス・インダストリー

個人向けローン処理

カスタマーエクスペリエンスを向上させながらリスクを削減

DocProStarでローン処理を高速化することにより、コンプライアンスを維持し、リスクを低減しながら、顧客満足度を向上させます。関連情報をすべてのシステムで正確にクロスチェックし、正しい文書を正しい順序で提供します。すべての重要なデータは、銀行のデータベースとビジネスルールに照らし合わせて検証されます。取引全体を通じて、コンプライアンスと管理を徹底し、顧客との対話を容易にします。



顧客の期待に応えるには、顧客を知ることが重要です。昨今の借り手は、自動車、スマートフォン、テレビ、クレジットカードなどのローンの手続きを行う際、スマートフォンやカフェで楽しむのと同じレベルのカスタマーサービス、スピード、利便性を期待しています。

シナリオ

昨今多くのデータがデジタル化され、顧客の信用度の審査は容易になりつつありますが、ローン承認に関連する多くの手作業が残っているため、銀行は競争力のある迅速さで業務処理をすることが難しくなっています。顧客がローンの申し込みプロセスを開始後、迅速に最善のオファーで対応した銀行や貸し手が契約を勝ち取ります。銀行、ローン取扱店、金融機関は、常にリスクを軽減しながら、素晴らしいカスタマーエクスペリエンスを提供することを目指しています。

個人向けローンは、書類の多さ、手作業の煩雑さ、ミスが起こりやすい、といった文書処理にまつわる課題を抱えていることが多くあります。これらはすべて、コストのかかるプロセスや機会損失につながります。

このカテゴリーに当てはまる一般的な個人向けローンは、以下の4つです。

- カードローン
- 無担保個人向けローン
- マイカーローン
- 住宅ローン
- 小規模事業ローン

"エンド・ツー・エンドの迅速な申し込み手続きは、自動車ローン融資における最大の差別化方法です。"

- PWC社

個人向けローンの申し込み受付から承認までのプロセスは複雑で、時間的制約があります。ローンの種類によって書類の種類は異なりますが、様々なチャネルから多くの書類を受取り、それぞれの書類を理解し、すべての必要書類が揃っていることを確認し、書類タイプやデータベース間で重要な個人データを相互検証するという書類処理の流れは変わりません。

ローン申請プロセスは通常、金融業者、販売店、代理店などで、顧客により開始されます（商品やローンの種類に依存します）。銀行、金融業者、販売店は、顧客がローンの承認を待つ時間が長すぎると販売機会を失うリスクがあるため、このプロセスが行われる間は脆弱な期間となります。

情報が販売店や代理店から銀行や貸し手（場合によってはBPOや社内のシェアードサービスセンター）に届くまでの経路は長く複雑であり、プロセス全体を通じてコンプライアンスを徹底するために従業員を教育することは非常に困難です。

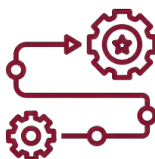
DOCPROSTARによる自動化前の現場：手作業による遅く煩雑な業務



ローン申請プロセスでは、申請者は申請書や身分証明書、住民票、給与明細書、納税証明書などの補足資料を含む多くの書類を提出しなければならず、査定者、不動産会社、販売店などの関係者は資産やローンに関する追加の書類を提出します。**通常、個人向けローンの申請書には、最低でも5～10種類の書類が添付されます。**



書類は様々な入力チャネルから届きます。紙で提出された書類は、銀行、代理店、貸し手などの担当者がそれらをスキャンしてデジタル処理する必要があります。ローンを処理する機関は、見積もりのために、これらの書類をすべてまとめて複数の銀行や貸し手に送るかもしれません。**この時、銀行や貸し手は非常に迅速に行動することが重要です。**顧客は返事を待っており、複数の銀行や金融業者が競っているのです、一分一秒を争うことになります。



銀行やローン取扱店は、書類セットを正式に作成するために、BPOや社内のシェアードサービスセンター（SSC）を利用することがあります。この場合、銀行やローン取扱店が申請書に漏れがないか、ビジネスルールを遵守しているか、リスク評価に適合しているかを確認します。BPOやSSCは、顧客とのやり取りから切り離されることが多いため、**さまざまな入力チャネルからの多種多様な文書の受領、分類、データ抽出を厳重に管理し、かつ応答時間に競争力を持たせられるように細心の注意を払わなければなりません。**



を受けた数十人のオペレーターによって成り立っています。しかし、このプロセスにはしばしば変更が生じるため、何時間もの追加トレーニングが必要となり、結果的にエラーが発生したり処理時間の遅延を招いてしまいます。**時間の問題だけでなく、文書の品質**やビジネスプロセスの厳格な順守という課題もあります。例えば、文書は原本の紙コピーが届くことが多く、それをスキャンすることでさらに品質が低下し、手作業で正確にデータを抽出することが難しくなります。



また、不正防止のためのチェックも必要で、例えばIDカードの真偽を確認するために、銀行や公的システムとの連携が必要です。**書類や申請書に不備がある場合、最終的な承認を得る前に例外処理を行わなければなりません。**この結果、過剰な量の紙が使用され、銀行や金融機関、処理業者への確認と返答のために担当者の机の上で待機することになり、効率や時間に影響を与え、エラーやミス の機会を増やしています。



このように大量の手作業が発生するため、**書類の正式な作成プロセスは、1件の取引につき平均2～8日かかると言われています。**銀行や金融機関は、競争力のあるローン承認のSLAを満たすために、正式な承認手続きが完了する前にローンを承認・実行することも多く、銀行やローン機関の財務リスクが大幅に増加する場合があります。

DOCPROSTARによる個人向けローン処理の自動化

大手銀行、金融機関、BPOなどで、ローン申請処理時間を根本的に短縮するTCGのソリューションが導入されています。これらの企業は、DocProStarを使用してローン申請に必要な書類の処理を自動化することにより、処理コストを何億円も削減しています。

多くの場合、これらの企業はDocProStarを統合して、顧客から届いたローン申請書類を直接処理し、完全で正確なデジタル情報を得られることを保証しています。さらに、TCGは、処理部門や融資部門のモバイルアプリケーションもサポートし、カスタマーエクスペリエンスを向上させるための機能も兼ね備えています。

デジタルプロセス：データ収集—データ理解—アクション

デジタル体験

カスタマーエクスペリエンスの向上は、顧客が申請書に記入や入力する代わりに、自宅やローン取扱店の店内でモバイル機器を使用して身分証明書の写真を撮影するところから始まります。すでに貸し手との関係がある既知の顧客の場合、ID情報があれば顧客の口座詳細、リスク分析、信用履歴などのデータにすぐにアクセスできるため、貸し手はより迅速に意思決定することができます。また、顧客情報をすぐに確認できるため、必要な添付書類の量を減らすことができます。

キャプチャ / 正規化

申請者は、多くの場合、面談や承認の前に、様々なフォーマット（紙または電子）とチャネル（郵送、電子メール、モバイルアプリなど）を通じて、すべての必要書類を提出します。DocProStarはまず、次工程のために書類をキャプチャ / 正規化し、個人向けローンに関連するすべての必要書類をまとめます。さらに、DocProStarは既存システムとも連携可能で、銀行やローン取扱店のシステムに書類がスキャンされたり、モバイルアプリで取り込まれたりすると、DocProStarはそれらを自動的に受信します。TCGモバイルSDKを使用することで、金融機関はモバイルキャプチャーの品質も向上させることができます。

分類 / 抽出

次に、DocProStarはAIを用いて、すべての文書を自動的に分類し、文書の種類を決定します。また、プロセスを進める前に、事前チェックをして必要な書類がすべて揃っているかを確認します。（不足書類や有効期限が切れの書類があれば、自動的にリクエストを送り、揃った時点でプロセスが再開されます）。ボット主導の自動化により、DocProStarは各書類から、氏名、住所、ID番号など重要なデータ（30項目に及ぶ場合もあります）をすべて自動的に抽出します。抽出されたデータはすべて、銀行のデータベース、政府のデータベース、ローン処理における他の文書の関連データとクロスチェックし、ブラックリスト、ホワイトリスト、既存の顧客データなどの情報を活用することで検証することが可能です。

有効化 / 検証

DocProStarは、すべての必要書類が正しい順序で入力されたことを検証し、抽出された情報が正確かつ完全であることを確認し、すべてのデータの整合性をチェックします。例えば、銀行のプロセスでは、申込書に記載された住所と、身分証明書や給与証明書に記載された住所を照合することがあります。顧客へのローン承認前に不正行為を検知し、規制が遵守されているかどうか自動的に検証されます。

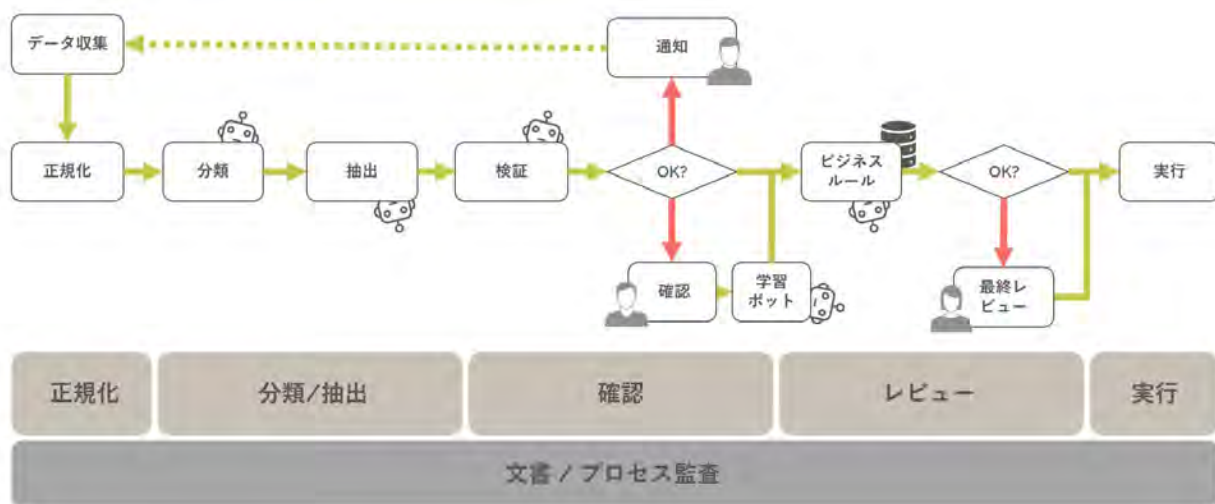
レビュー / 承認

銀行のビジネスルールに則って、DocProStarは書類の完全性や規定の遵守を確認するために書類をレビューします。必要なデータや文書が不足していたり、無効であったり、リスクのしきい値が確認された場合、是正措置のための通知が行われます。DocProStarの通知は、担当者がレビューする必要がある項目を正確に特定し、プロセスを進め続けるために必要な時間と労力を最小限に抑えます。最終的に銀行や貸し手が正式な融資を承認するとき、DocProStarは人間工学に基づいたカスタマーエクスペリエンスを提供し、必要な人的介入を迅速かつ簡単に行うことができます。

実行 / 完結

正式な手続きが行われると、すべての文書とデータは金融機関の既存のシステムにシームレスに引き渡され、実際のローン取引が実行されます。プロセスの終了後、DocProStarは、取引に関連するすべての圧縮ファイルを永久保存のために金融機関に提供します。

ローン処理のためのDOCPROSTAR



ドキュメントプロセス自動化の利点

顧客満足度の向上



ローン処理担当者はプロセスを大幅に短縮できるため、顧客の問い合わせに迅速に対応でき、その結果、多くのローン契約を獲得することができます。貸し手とローン処理担当者は、プロセスがよりシンプルになることで、オペレーターの作業量とトレーニングコストを削減することができます。

リスクの低減



ローンの正式決定を、すべてのビジネスルール、書類検証、プロセス確認に合格した場合のみ資金を振り分けることで、金融機関はリスクを大幅に削減し、融資が不履行になる割合も減らす結果となります。適切なデータ取得とプロセス処理により、銀行と貸し手は、リスクに関する適切で迅速な意思決定と、競争力のあるローン条件を提示することができます。

劇的なROI改善



貸し手は、処理時間を数日から数分に短縮し、ローン処理とデータ入力のコスト削減により、年間数億円を節約することができます。処理部門のオペレーターの人数は、BPOやSSCですぐには変わらないかもしれませんが、一人あたりが毎月処理するトランザクションの数は劇的に増加します。

一貫したコンプライアンスに準拠した自動化



ビジネスルールの遵守について処理部門のオペレーターに頼る必要はもはやありません。組織における情報の流れは短時間で膨大なものとなり、従業員を訓練しコンプライアンス遵守を期待するのは困難です。DocProStarは、文書を形式化し、実用的なデータに変換し、ビジネスルールと自動化プロセスルールを確認し、ローンを適切に自動承認します。新しいルールの追加や既存のルールの変更も、オペレーターのトレーニングの必要なくDocProStarのプラットフォーム上で行うことができます。

プロセスの俊敏性



DocProStarの自動化されたプロセスは、処理担当部門と金融機関の両方に、文書・データ・ワークフローの変更、ビジネスルールの修正、大容量を処理するシステムの拡張性（クラウドとオンプレミス）、金融機関や政府が使用するバックエンドシステムとの連動に対応する迅速かつ安全な適応性を提供します。ビジネスルールは基幹システムと統合されているため、リスクレベルや検証要件に変更があった場合、即座に反映されます。このソリューションは、人とボットをスマートに組み合わせ、ノーコード/ローコードアプローチを採用しているため、システムとして迅速に適応することができます。

DocProStarについて

TCGのDocProStarは、口座開設、リース申請、個人ローン、住宅ローン、買掛金、デジタルメールルームなど、金融業界における様々なドキュメント中心の業務のエンドツーエンド処理を自動化します。TCGの知的財産は、RPA、AI、その他の最先端技術を含む、近代的で堅牢、かつ拡張性の高いプラットフォームを提供し、事務処理における新たな効率性を実現します。このプラットフォームは、ノーコードのアプローチと柔軟な導入オプション（プライベートまたはパブリッククラウド、オンプレミス）により、コンプライアンスが組み込まれ、短期間で導入が可能です。DocProStarを使用する企業は、コストを削減し、トランザクション時間を短縮し、リスクを低減し、顧客やビジネスパートナーに大きな価値をもたらします。

TCGについて

TCGは、ビジネスプロセスオートメーション（BPA）を実現する国際企業です。DocProStarプラットフォームにより、銀行・金融、保険、医療、行政などの企業およびそのビジネスプロセスのアウトソーサーやシェアサービス企業における複雑なプロセスをデジタル化・自動化することができます。TCGは、世界5大陸12か国で、直販およびパートナー経由でソリューションを販売しています。