

## 「債権管理ソリューション」の開発実績を基にご要望にきめ細かく応えるシステムを構築しました



NTTコムウェア株式会社  
エンタープライズビジネス  
事業本部  
第一ビジネス部  
銀行証券部門 開発担当  
**立木 豪**



NTTコムウェア株式会社  
エンタープライズビジネス  
事業本部  
第一ビジネス部  
銀行証券部門 営業担当 課長  
**堀田 一博**

債権管理や電話督促システムのパッケージも発売されていますが、金融機関やサービスごとに業務のやり方が大きく異なっているため、パッケージをそのまま利用するのは難しい面があります。私たちは、開発経験からそのことを理解しており、住宅債権管理回収機構様のケースでは、お客様も想定されていたとおり、「パッケージ製品の導入は、スクラッチ開発と比較し、カスタマイズやその後の保守にコストがかかる」と判断し、スクラッチでの開発をご提案しました。これまでの開発経験で蓄積したノウハウを活用することで、スクラッチであっても効率良く、コストを抑えた開発が可能であり、そこがNTTコムウェアの強みだと考えています。

開発がスタートし、お客様とレビューを重ねていく中で、第一線でシステムを使用する方々より、改善のご要望も数多くいただきました。プロジェクトの予算、納期を遵守しつつ、品質も確保するため、お客様と議論を重ね、代替案の提案や、実現方法の工夫により、お客様にご納得いただける機能を実現することができました。これも、これまでの経験により蓄積されたノウハウの流用によるところが大きかったと考えています。

ローンの督促は難しい仕事です。たいていの債務者は、遅滞無く返済できています。それが滞るといのは何らかの事情があるからであり、電話での督促は、特に、債務者とのコミュニケーションがうまくいかなければ、委託元の金融機関にもご迷惑をおかけすることになりかねません。今回の電話督促支援システムでは、督促対象リストの作成や、電話応対時の画面表示情報など、さまざまな面からコーラーの業務を支援する仕組みが実現できたのではないかと考えています。

今回の案件は、初期延滞債権に関わる「電話督促支援システム」でしたが、NTTコムウェアには、債権のライフサイクルすべてを通じた管理システムを構築した実績とノウハウがあります。そうした総合力を基に、住宅債権管理回収機構様の目指す「シームレスな債権管理回収」の実現に向けて、これからもNTTコムウェアならではのサポートやご提案を行ってまいります。

## 基幹システムと連携した 「電話督促支援システム」で スムーズな債権回収を目指す

### CASE STUDY

#### 株式会社住宅債権管理回収機構



多くの人が利用している住宅金融支援機構（旧住宅金融公庫）の住宅ローン。利用者への貸出は銀行・信用金庫などが窓口になって行っているが、こうした金融機関から委託を受けて債権管理回収業務を行うのが、株式会社住宅債権管理回収機構（以下、JLS）の主な業務の一つだ。このほどJLSでは、NTTコムウェアの「債権管理ソリューション」の一部である「電話督促支援システム」を導入した。導入の背景や効果についてJLSの水落様、木下様、阿佐美様にお話を伺った。

### NTTコムウェアの実績と経験、「やり切る力」に期待



常務取締役  
**水落 一様**



業務推進部 コールセンター長  
**木下 隆治様**



情報システム室 課長代理  
**阿佐美 幸祐様**

——JLSの業務内容について教えてください。

当社は一般的に「サービス」と呼ばれる債権回収会社です。事業面での特徴は、住宅ローンを中心に金融機関からの委託を受けて管理回収する業務が多いことです。

ローンの返済が滞った場合、延滞期間が比較的短い状態（初期延滞）から始まり、だんだん長期化していく段階（中長期延滞）を経て、最悪、返済できなくなる状態（期限の利益喪失）に至ります。初期延滞の大半は、うっかりして銀行口座が残高不足だったというようなことが原因で、件数も多くあります。長期延滞の場合は何らかの事情で返済できないもので、件数的には少ないです。

債務者（借り手）とのやり取りは、初期延滞債権については比較的マニュアル化しやすいのですが、中長期延滞となると債務者それぞれに事情が異なり、個別の対応が必要となります。このため、なるべく初期の段階で働きかけ、正常返済へと戻っていただくことが債権管理のカギになります。このため電話での督促を確実に効率よく行うことが、当社の業務においては大変重要なのです。

※記載されている会社名、製品名などは、各社の商標または登録商標です。



NTTコムウェア株式会社

〒108-8019 東京都港区港南 1-9-1  
NTT 品川 TWINS アネックス  
URL: <http://www.nttcom.co.jp/>



——業務システムの利用状況や課題についてはいかがでしょうか。

業務を行うために、システム利用は欠かせません。以前は、任意売却業務、競売業務といった回収措置ごとに分かれたいくつかのシステムを持ち、おのおのシステムで債務者の氏名や物件の所在地情報を保持していました。それぞれの業務には最適化していても、回収措置は債務者の状況変化に応じて変わることから、全体としては非効率でした。そこで、債務者の状況変化に応じた「シームレスな管理回収」を実現するため、データベースのマスタを共通化するなど、業務系システムを統合し、2011年5月に基幹業務システムを稼働させました。

ただその際、初期延滞の督促を行う「コールシステム」だけは、システムがそれなりに大規模になることもあって、同時に構築はせず、従来使用していたパッケージのシステムを継続利用することにしました。システムそのものに大きな問題はなかったのですが、やはり基幹業務システムと二重のシステムになってしまう点で不便がありました。

例えば、サービスには、債務者との交渉記録などの帳簿を具備することが法律で義務付けられています。それを作成して出力する機能は従来のパッケージにもあったのですが、基幹業務システムとデータが連携していないため、データを二重に投入する必要がありました。また、法改正などで必要な帳簿の内容が変わったりすると、基幹業務システムとパッケージシステムの両方をメンテナンスしなければなりませんでした。

そうした二重システムのデメリットを解消するために、2011年の秋ごろからコールシステム更改の検討に入りました。使い慣れたパッケージをカスタマイズすることも選択肢としてはありましたが、全体最適の実現を最優先し、基幹業務システムにコールシステムを追加する形で、スクラッチによる開発を選びました。

——新しいコールシステムの検討ポイントは何だったのでしょうか。

初期延滞債権を対象とするコールシステムとして、NTTコムウェアの「電話督促支援システム」の提案を採用しました。決定に際して最も重視したのはプロジェクト体制です。NTTコムウェアは複数のサービス向けにシステムを開発した実績があり、NTTグループということでコールセンターのシステム開発実績も豊富。そうした経験やノウハウを持つ人材がいるという強みがありました。

一般的にシステム開発会社には優秀なSEはいても、金融用語・サービス用語や、この業界のビジネスの流れをご存じない。ところがNTTコムウェアの担当者は基本的な知識があり、われわれが業務のことを説明しても飲み込みが早かったですね。

また、システム開発が大規模プロジェクトになると、ともすれば当初予算をオーバーしたり、予定のカットオーバー時期に間に合わないといった事態を招きがちです。しかし、NTTグループの大規模システムを支えてきたNTTコムウェアなら、「やり切る力」があるだろうという信頼感もありました。

### さまざまな自動化により、担当者の“疲労度”が大幅に低減

——新しい「電話督促支援システム」の導入効果や成果を教えてください。

当初の目的通り、二重システムの非効率性が解消され、メンテナンスなどの運用の負担が軽減されたことが、第一の効果です。基幹業務システムとのデータ連携が実現したので、コール実績や延滞月数の推移などを自動で表に出力することも簡単にできるようになりました。法定帳簿に必要とされる交渉記録の作成にあたっては、人名などのデータを自動的にひな形に挿入できるようになるなど、早く正確な作業が可能になっています。

一方、実際に電話をかけたり受けたりする業務も効率化されました。ローンの督促という仕事には難しい面があります。何らかの事情で返済が滞っている方にあえて督促をするのですから、会話には神経を使います。誤った情報を伝えたり、待たせたりしてはいけません。そこでコーラーが電話をしながら見る画面に、必要な情報を見やすく表示するために、開発段階からNTTコムウェアの担当者話し合いながら慎重に設計しました。また、以前は債務者の属性情報と前回までの交渉記録情報を、1つのディスプレイで切り替えながら確認していたのですが、今回はデュアルディスプレイにし、両方の情報を画面切り替えせずに確認できるようにしました。さらに、債務者の電話番号から、必要な情報が自動的に検索され表示される機能も導入し、お待ちいただく時間を短縮しました。

細かい部分も含めて、人間の目で判断したり人間の手で作業したりしていたことが自動化されたおかげで、担当者の“疲労度”が大幅に下がっているのは確かですね。

——今後の展開やNTTコムウェアへの期待をお聞かせください。

初期延滞債権は件数も多い上に、電話での督促、督促状の作成と発送といった具合に、システムで効率化できる部分が多いと考えています。返済がさらに遅れて中長期の延滞になると、債務者ごとの詳細な情報が必要になり、対応も個別に行うことになります。今後は、そうした債務者との対応業務をどのようにシステムで支援していくかも検討したいですね。今の電話督促支援システムの延長として、十分に考えられると思います。そうして、債権のライフサイクルを通じたシームレスな管理回収を実現することを目指していきたいと思っています。

われわれは常に業務の見直しをしています。またシステムというものは、使えば使うほど気付かなかった課題が表面化してきます。やっと統合を実現したシステムですから、これからも全体最適を求めて改善していきたいですね。NTTコムウェアの担当者には現在も定期的に情報共有し、さまざまな課題についてサジェスションいただくなど、大変助かっています。

今回のシステム統合によって、さまざまなデータ連携が可能となり、委託元の金融機関や扱う商品などのデータ追加も容易になるなど、拡張性に優れたシステムが実現しました。その成果は、すでに業務効率化やコスト削減などの形で表れつつありますが、今後は当社が新たなお取引先を拡大していく営業活動に対しても、強力なバックアップにもなると期待しています。

