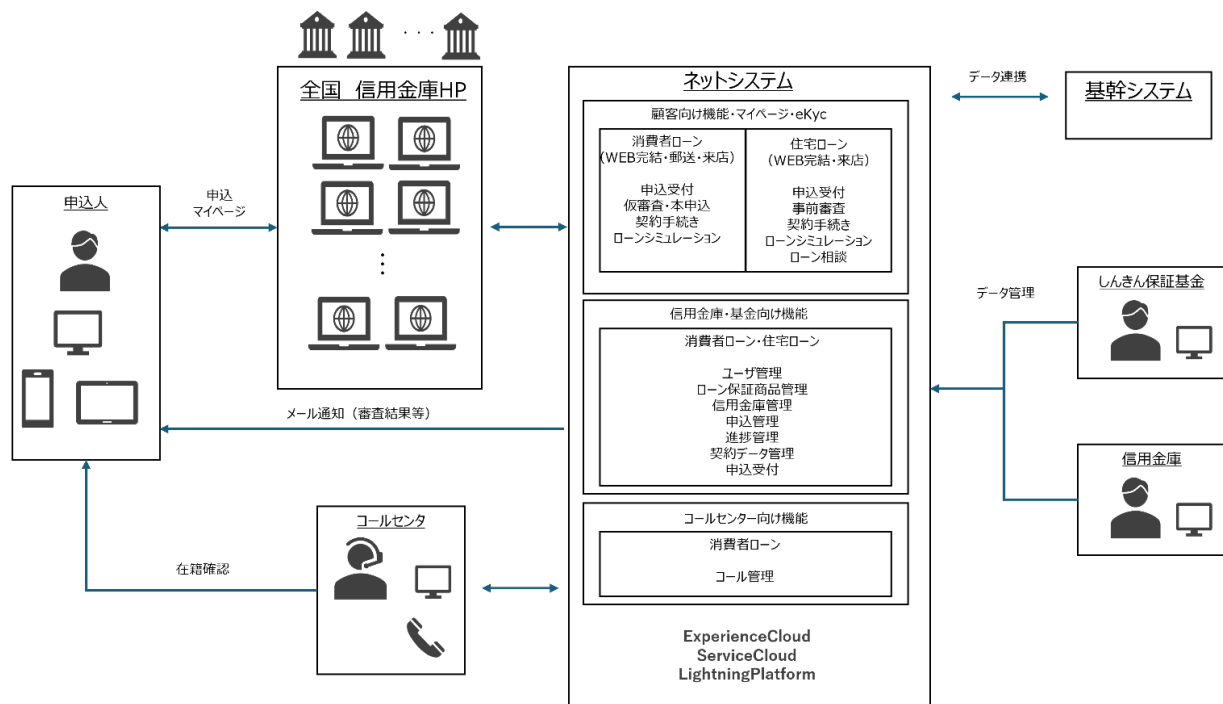


電通総研、「Salesforce Experience Cloud」、「Service Cloud」で しんきん保証基金のローン申込受付システムを構築

－ 80 を超える全国の信用金庫が活用、2025 年 12 月末までに 240 金庫が移行へ －

テクノロジーで企業と社会の進化を実現する株式会社電通総研(本社:東京都港区、代表取締役社長:岩本 浩久、以下「電通総研」)は、一般社団法人しんきん保証基金(本社:東京都中央区、理事長:高野 典宏、以下「しんきん保証基金」)向けに、「Salesforce Experience Cloud」、「Service Cloud」を活用したローン申込受付システムを構築し、80 を超える全国の信用金庫で活用が開始された※ことをお知らせします。本システムを活用することでローン受付業務を効率化し、新商品の迅速な提供を実現します。



■ 背景

信用金庫の保証業務を担うしんきん保証基金は、利用者のライフステージごとの様々な資金ニーズに対応した低廉で利便性の高い保証商品の充実を図るとともに、利用者・信用金庫に安心して利用いただくための健全な経営に取り組んでいます。そのような取り組みの一環として、2011 年 10 月より全国の信用金庫に向けた、しんきん個人ローンインターネット申込受付システム(以下「ネットシステム」)を稼働していましたが、新たな保証商品の追加などに、システムの改修が必要となり、時間がかかることが課題となっていました。よりスムーズな融資手続きと保証商品の拡充、UI/UX の改善による利用者の利便性向上を目指して、ネットシステムの刷新が計画され、複数システムを検討した結果、「Salesforce Experience Cloud」、「Service Cloud」を活用したシステムの構築を決定し、パートナーとして電通総研を選定しました。

■ システムの概要と採用のポイント

本システムは、全国の信用金庫が利用するローン申込受付の共通プラットフォームです。全国の信用金庫の Web サイトからシームレスに繋がり、住宅ローン、消費者ローン等の受付から事前審査、契約手続き、ローンシミュレーションを一貫して行うことができます。また、顧客、保証商品、申し込み等の情報を一元管理することで、信用金庫をはじめ、しんきん保証基金、コールセンターでも活用でき、顧客対応の品質向上と業務効率化を実現します。

採用のポイントは次の通りです。

1. 複雑な業務要件と運用後の拡張性を両立

しんきん保証基金の複雑な業務要件への対応と将来の拡張性やメンテナンス性の両立を目指し、標準機能が豊富な「Salesforce Experience Cloud」、「Service Cloud」を採用しました。また、電通総研は同様の構成で多くの金融機関へ導入した実績がある点が評価されました。

2. Salesforce 製品に係るノウハウと電通総研の金融業務・顧客接点改革の知見を融合

Salesforce 製品を採用した SFA/CRM やポータル機能の開発・導入を専門にしている組織の中でも、従来から金融業務領域で、難易度の高いシステム導入を行ってきたメンバーにてプロジェクト計画、要件定義から実装、運用まで一貫して支援できる点が評価されました。

電通総研は今後も、金融テクノロジーおよび顧客接点改革の知見を生かし、金融機関のコミュニケーション改革を支援してまいります。

※ 2025 年 8 月 1 日時点で 83 金庫が移行。

<ご参考資料>

■ [クラウド型ビジネスアプリケーション「Salesforce」について](#)

■ 電通総研について <https://www.dentsusoken.com>

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という 3 つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。

テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

* 電通国際情報サービス(ISID)は、電通総研へ社名を変更しました。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 技術統括本部 エンタープライズ第三本部 デジタルエンゲージメントユニット 白浜、小泉

E-Mail: g-dec-info@group.dentsusoken.com

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通総研 コーポレートコミュニケーション部 野瀬

TEL: 03-6713-6100 E-Mail: g-pr@group.dentsusoken.com