
電通総研、地域金融機関向け CRM/SFA システム「D-NEXUS」提供開始

ディーネクス

－ 生成 AI 時代を見据えた顧客データ管理と営業支援の高度化で、
地域金融機関の顧客エンゲージメントの向上を支援 －

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、2026年2月19日(木)より地域金融機関向け CRM/SFA システム「D-NEXUS(ディーネクス)」の提供を開始します。本製品は、電通総研の融資統合ソリューション「BANK・R(バンク・アール)」の営業支援モジュールと顧客情報管理モジュールをベースに、UI とシステムアーキテクチャを抜本的に刷新し、より高い操作性と拡張性を実現した新たなソリューションです。



■背景

近年、地域社会では人口減少や地域経済の縮小、事業承継といった課題が深刻化しており、地域金融機関には、単なる資金供給にとどまらず、地域企業の成長支援や経済活性化を担う存在として、より高度な顧客対応が求められています。このような状況の下、電通総研は融資統合ソリューション「BANK・R」をはじめとする各種ソリューションの提供を通じ、地域金融機関の業務改革を支援してきました。今回、さらなる地域金融機関の競争力強化と地域経済の活性化を支援するため、地域金融機関向け CRM/SFA システム「D-NEXUS」を開発しました。

今般の開発に際し、約2年間にわたり、日本国内50以上の地域金融機関に対面インタビューを実施し、営業現場が求める顧客理解の深化や情報活用の在り方について多くの意見を収集しました。その結果、地域金融機関に共通する営業現場の課題は次のように「業務課題」と「システム課題」に分けられることがわかりました。

業務課題

- ・ 営業担当者が日々の業務に追われ、十分な顧客接点を確保できない
- ・ 見込み顧客リストの成約率が低く効率的なアプローチにつながらない
- ・ 若手職員の育成が進まず、営業ノウハウの継承が困難

システム課題

- ・ 交渉履歴における担当者ごとの入力精度や詳細度に差がある
- ・ 複数システムへの同一情報の重複入力が発生
- ・ 成約に至らなかった案件の情報が十分に蓄積されず、分析に生かせない

こうした課題を踏まえ、顧客情報をより立体的に把握し、銀行資産としてのデータ蓄積を強化することで、顧客エンゲージメントの向上を目指して誕生したのが「D-NEXUS」です。

■ 新 CRM/SFA システム「D-NEXUS」の特長

「D-NEXUS」は、豊富なデータを蓄積・活用することで地域金融機関の営業活動の質を高め、顧客とのエンゲージメントを強化するソリューションです。主な特長は次の通りです。

1. 既存融資システムとシームレスに連携し、生成 AI による高度な分析を可能にする営業・融資支援基盤

「D-NEXUS」は、既存の融資関連システムとシームレスに連携することが可能で、案件獲得から融資実行までのプロセスを一気通貫で支援します。複数システムを跨ぐことなく業務を完結できるため、案件管理から稟議作成に至るまでの業務効率化を実現し、担当者の負荷軽減と迅速な顧客対応に貢献します。

また、生成 AI を活用しシステム連携によって統合・蓄積された様々な情報を横断的に分析することで、複合的な分析や示唆の提供を可能にします。成約済み商談に関する顧客データや交渉履歴、過去の融資情報などを生成 AI が分析し、営業担当者の負担を軽減しながら、融資稟議作成を支援します。将来的には電通総研が独自開発した企業向け ChatGPT ソリューション「Know Narrator(ノウ ナレーター)」との連携により、各銀行固有の業務プロセスや判断基準に即した、より実践的な生成 AI 活用を実現します。

2. 直感的な UI/UX でデータの統一による営業活動の深化と、法個一体のシステム提供

「D-NEXUS」は、職員が直感的に入力できる UI/UX を備えたプラットフォームであり、入力ルールを細かく設定できるため、職員間での入力のばらつきを防ぎ、データ品質を一貫して担保します。これにより、営業活動に必要な情報の精度と検索性が向上し、業務効率化を実現します。営業担当者は事務作業に追われることなく顧客との対話に時間を充てることができるようになり、結果として本質的な顧客理解の深化につながります。

また、法人と個人の情報を統合管理できる「法個一体」システムにより、従来のように法人・個人で別々のシステムを参照する煩雑さを解消し、異なる顧客情報を一画面で把握できることが大きな強みとなります。

3. 組織的な知見共有による人材育成と営業力向上

「D-NEXUS」では、銀行内部で蓄積される成約事例や成功ノウハウをすぐに参照できるよう必要な情報に最短でたどり着けるシンプルな画面設計を採用しています。例えば、成約事例は案件種別・業種・課題・提案内容などでワンクリック検索が可能で、案件概要から成功要因までを一画面にまとめて確認できる構成としています。これにより、銀行内部の暗黙知を形式知化し、営業の型を創出することで経験の浅い担当者でも成功パターンを容易に把握でき、再現性のある営業活動を実現します。また、アポイントに伴う各種タスクは、タスク管理画面からそのままスケジュール登録まで完結できる導線を設計しており、多忙な営業担当者でも入力の手戻りがなく、抜け漏れを防止します。

■ 今後の展開

電通総研は、今後融資領域のみならず顧客接点領域にも注力していくことで、地域金融機関における顧客課題を解決するコンサルティング営業の育成に伴走し、「D-NEXUS」を通じた顧客理解の深化を支援します。

<ご参考資料>

・「D-NEXUS」について <https://www.dentsusoken.com/solution/d-nexus.html>

・「BANK・R」について <https://www.dentsusoken.com/solution/bankr.html>

■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。

* 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 営業第二本部 エンタープライズソリューション営業2部 村上

TEL:03-6713-7014 E-Mail: g-dnexus@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