

2 相続支援システム

クラウド型の相続支援システムにより 煩雑な業務の均質化・効率化を実現

高齢化に伴い、相続事務手続きは地域金融機関において欠かせない業務のひとつとなっている。「相続支援システム」は、金融機関の現場事務を踏まえた業務フローを実装しており、職員の事務の堅確化と、煩雑な事務による心理的負担の軽減につながる。また、相続人であるお亡くなりになった顧客のご家族にとっても来店回数の低減など、手続きの負担が軽減されるというメリットをもたらすものとなっている。

職員・相続人双方に 負担がかかっている現状

地域金融機関における相続業務は、顧客家族の機微に関わり細心の対応が必要とされる一方で、日常的な業務ではないため、どの金融機関においても、限られた担当者のみが対応する属人的な業務となっているのが現状である。

加えて、信用事業、共済事業、購買事業、販売事業など複数の事業を行う農業協同組合（JA）においては、事業ごとに手続きが必要なため、より煩雑さが増すという特性がある。

相続人は必ずしもその地域に居住しているとは限らず、帰省中の限られた時間内で効率的に手戻りなく手続きを進める必要がある。一方で、担当者にとっては専門性が高く難しい業務であり、手続きの案内に不備があればクレームにも直結するため、心理的負担も大きなものとなっている。そこから生じるギャップは、将来の顧客となる相続人との信頼関係を損ね、資金流出にもつながりかねない。また、相続は次世代への継続的なリレーション構築の機会であるにも関わらず、事務作業に終始し



株式会社 NTT データ 第三金融事業本部
(左から) JA バンク事業部 JA バンク IT 企画推進担当

課長代理 吉永 理英氏
課長 七種 貴規氏
部長 富樫 伸彦氏
課長代理 小野 直哉氏
主任 中谷 俊博氏

てしまうことによりそのチャンスを逸しているケースも多い。

事務効率化と堅確性向上で 満足度が向上

「相続支援システム」は、JAの全事業を横断した手続きを提供し、自動判定機能により事務の効率化を実現するとともに、管理・検証機能によって堅確性を向上し、職員と相続人双方の満足度の向上につながるものとなっている。

システムに取込まれた事務手順書のナビゲートに従って職員が相続人からヒアリングを行いその結果を入力していくと、システム側で必要な

事務手続きを自動判定し、書類を揃えてプリントアウトする。相続人が持ち帰って記載し後日提出された書類は、内容の登録とともに文書イメージとして保管蓄積され、他の担当者、各部門、必要があれば本店や他の支店からも参照することができる。(図1)

担当職員の属人的対応に任されていたものが、ナビゲートによる処理対応となることで正確かつ均質な処理が実現し、必要があれば同一の画面を表示しながら役職者や相続専門人材がサポートすることもでき、高品質化も実現する。

専門性が求められ煩雑な事務処理

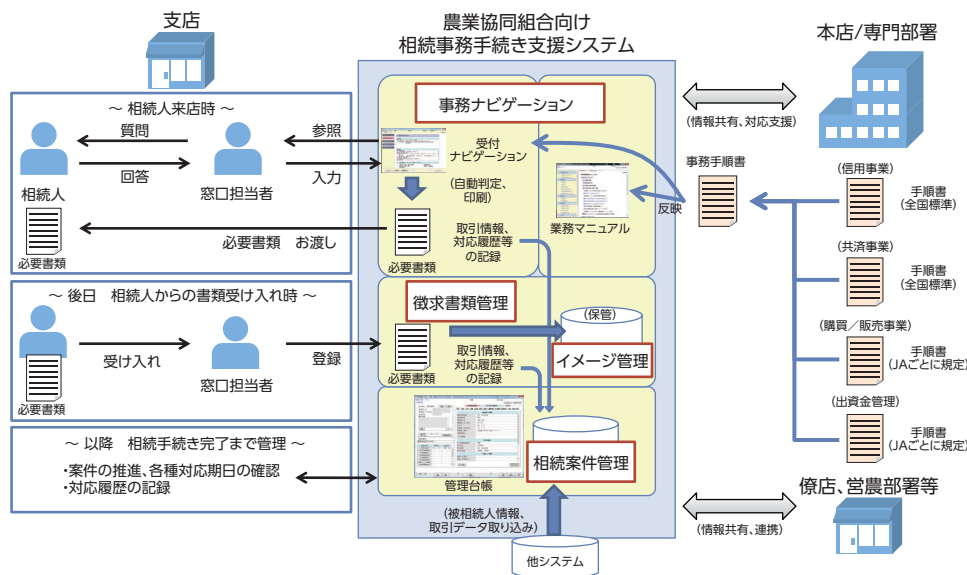


図1 JA向け相続事務手続き支援システム利用イメージ

ための専門部署やデザイン会社とともに、使いやすさを一番に考えています。画面の工夫やわかりやすさを大事にしながら、より多くの方に使っていただけるサービスを目指しています。」(吉永氏)

ウィズコロナ時代のニーズにも合致

複数の事業を手掛けるJAの特殊性を除けば、相続事務は法的手続きにのっとるものであり、異なる業態においても必要なプロセスは基本的には変わらない。したがって、

他の金融機関での活用も可能である。

「多くの県域組合の方々と意見交換をしている中で、高齢化に伴う相続関連の課題は共通しているものの、地域により、さらに担当する方によっても求めているものが違うと感じる部分もあります。共通化・汎用化を進める一方で、機能を拡張し、相続人となられるご家族との関係構築など、一般的なサポートも行えるようなシステムに発展させていきたいとも考えています。」(七種氏)

さらに、新型コロナウイルスの感染対策においても有用だ。「今後、金融機関における手続きの電子化・効率化はますます求められるはずで。相続手続きにおいては、相続人も高齢者である場合も多く、このようなシステムの活用は来店回数を減らし、人的接触を減らすことにもつながります。これからも、最新の技術を用いて、地域金融機関が直面するさまざまな課題の解決に貢献していきたいと考えています。」(富樫氏)

を自動化・一覧化することで、職員の心理的負荷が軽減され事務の正確性が増すと共に、相続人にとっても、プレ印字された書類が準備されるため、漏れなく正確に書類を準備することが可能となる。より専門性が求められるような場合には、ワークフロー機能により事務集中センターで確認や処理を行うことも可能だ。

さらに、顧客単位で全事業・全支店での取引を一元管理することで、ひとつの窓口ですべての対応が可能となり、事務運用が効率化するとともに、相続人にとっても、戸籍や印鑑証明などを複数用意しなくてすむというメリットが得られる。

クラウドサービスで迅速な導入を実現

相続支援システムは、2015年10月からJA香川県、2018年10月からはJAしまねにおいてオンプレミスシステムとして稼働しており、非常に好評をいただいている。オンプレミス版では、個別要件に応

じたカスタマイズが可能といったメリットもあるが、多くのお客様により手軽にご利用いただけるように、2021年度上期のリリースを目指してクラウド版の開発を進めている。

クラウドサービスであれば、サーバー機器の導入などの初期投資・環境構築作業が軽減され、短時間でスピーディーに導入が可能だ。また、サーバーの保守管理などはすべてサービス提供側で行うため、管理にかかる負荷も低減される。さらに、パブリッククラウドサービスの機能アップデートにもシステム側で対応するため、最新の基盤機能を継続的に利用していくことができる。

NTTデータが培ってきたパブリッククラウドのノウハウを活かし、セキュアかつ使いやすいシステムを、迅速に導入し低コストでご利用いただけるよう、準備を進めている。

「JAのお客様には高齢者も多く、また職員の方々もシステム利用に慣れていらっしゃる方ばかりではないので、インターフェースデザインの