

【NEWS RELEASE】

2020年11月5日

各 位

株式会社三井住友銀行

住宅ローンのデジタルライゼーションの取組について

株式会社三井住友銀行（頭取 CEO：高島 誠）は、住宅ローンのデジタルライゼーションの取組の一環として、本日より、住宅ローンのインターネット申込サービスをリニューアルいたします。

1. リニューアルのポイント

- (1) 事前審査申込に必要な項目数を最大 33%削減し、お客さまの入力負担を軽減
従来、事前審査お申込時に必須としていた申込情報の入力項目を全面的に見直し、審査上の必要最低限の項目にすることで、お客さまの入力負担を軽減しました。
- (2) マイページから申込情報の入力や書類の提出がいつでも可能に
お申込に際して、お客さまに「SMBC 住宅ローンマイページ」を開設いただくことで、申込情報の入力途中での情報保存や必要書類の提出がいつでも可能になりました。
また、審査状況や銀行からのお知らせについて、「SMBC 住宅ローンマイページ」よりいつでもお客さまにご確認いただけるようになります。
- (3) ペーパーレス化を推進し、審査の高速化を実現
住宅ローンの業務プロセスを全面的に見直し、オペレーションを効率化しました。
システムは株式会社セールスフォース・ドットコムが提供する Experience Cloud、Service Cloud、Lightning Platform を採用し、お客さまと銀行間で郵送によらない書類の授受の実現により、ペーパーレス化を推進することで審査の高速化を実現します。

2. 今後の展望

今回のリニューアルを皮切りに、三井住友銀行では、今後もお客さまへのサービスや業務プロセスのデジタル化を進め、住宅購入というお客さまのライフイベントのサポートに取り組んでまいります。

- (1) 新スマートフォンアプリ「住宅ローン審査申込」のリリース（2020年11月下旬）
新スマートフォンアプリの開発により、マイページへのアクセスがさらに容易になります。
- (2) デジタルコミュニケーション機能の強化（2021年度中を予定）
デジタル上でも店頭同等のコンサルティングサービスをご提供するため、マイページからお客さまと当行が双方向にやり取りができる「メッセージ機能」や「ビデオチャット機能」の開発を検討しております。
- (3) 電子契約サービスの導入（2021年度中を予定）
三井住友銀行では、昨年より、全社的にクラウド型電子契約サービス「SMBC クラウドサイン」を活用した業務のデジタル化を進めてまいりましたが、住宅ローン契約書類への署名や押印などのお客さまの負担軽減と収入印紙の不要化を図るため、当行の個人のお客さま向けのサービスに対しても、「SMBC クラウドサイン」を導入する方向で検討を行っております。

以 上

<図. 住宅ローンのお手続きの流れ>



PC



スマートフォン



スマートフォンアプリ
(2020年11月予定)