



業種
金融

導入部署・部門
営業

導入前の課題

- ・審査体制の見直しにおける人員確保が急務
- ・長期的な目線でのコスト削減を目指したい
- ・既存メンバーの作業時間が確保できなくなる懸念

導入後の成果

- ・事前審査完了までのスピードアップ
- ・審査件数が約 5 倍に増加
- ・繁忙に応じた最適な人員数の算出
- ・データ分析により新たな課題の発見

住宅ローンの事前審査を積み残しゼロへ！ BPO がもたらした審査件数 5 倍の秘訣とは？

ー BPOを導入するに至った経緯を教えてください。

残間様：もともと当社では住宅ローンの本審査のみを行っており、事前審査の仕組みはありませんでした。しかし、住宅ローンの取り扱い規模を拡大する方針に転換したことで、フロント・バック両面での業務強化が急務となったんです。「このままスタッフの数を増やし続ける形では立ち行かない」という課題もあったため、人員体制の限界を見据えたうえで、業務効率の向上やコスト削減を目的にBPOの導入に踏み切りました。

ー パーソルビジネスプロセスデザインを選んだ決め手は？

田中様：人材会社ならではの強みとして、短期間での要員追加が可能であること。そして、導入準備期間中には派遣スタッフとして研修業務を先行して行うことができた点も大きかったです。また、積み残し業務ゼロを前提とした委託が可能であり、業務の繁忙による案件数の変動にも柔軟に対応していただける提案内容だったこと。さらに、費用面でも案件ごとの従量制ではなく、一定のコストで運用できるという点も非常に魅力的でした。最終的に、即日対応など柔軟性の高いオペレーションを提案してくださったのが、パーソルさんだけだったというのも決め手のひとつです。



SBI 新生銀行
住宅ローン部営業推進役
田中祥子さま

ー BPOを導入して最初から順調でしたか？

残間様：実は最初の数ヶ月はなかなかうまく稼働しませんでした。私自身、アウトソーシングチームを持つのは初めての経験で、手探りの部分も多くて。営業はしっかりと案件を取ってきてくれるのに、肝心の審査チームが止まっているような状態になってしまい、業務のバランスが崩れてしまったんです。

ー 大変な状況から好転したきっかけは、何かありますか？

残間様：現場の皆さんの真摯な対応、これに尽きます。立ち上げ当初は、ほぼ毎日のようにパーソルさんとミーティングを重ねていましたが、その中で一切言い訳をせず、常に誠実に向き合ってくださっていたのが印象的でした。こちらから「もう少しこうしていただきたい」とお願いすると、「来週までにはなんとかします」と即座に伝えてくださる。その積み重ねが信頼関係につながり、私にとっては、それがこの取り組みの中で最も大きな要素だったと感じています。

ー BPO導入による効果として、実感できたことは何でしょうか？

田中様：実感したのは、業務に集中して取り組んでくださる存在の心強さです。もちろん、どうしても委託できない部分は私たちが担いますが、全体としては圧倒的に管理がしやすくなりました。社内には多くの派遣スタッフを抱えて運用しているチームもありますが、休暇や離職などで急に人員が減ってしまうリスクも少なくありません。その点、今の私のチームは必要最低限の人員で安定して業務を回せており、本当にありがたいなと感じています。



SBI 新生銀行
住宅ローン部 副部長
残間桃子さま

ー 変化は数字面にも現れているのでしょうか？

残間様：BPO導入当初は事前審査の回答に5～6営業日かかるケースもありましたが、現在では平均して約1.9営業日以内に回答できるようになりました。審査スピードの改善により、業務全体の信頼性も向上し、提携先の拡大に力を入れられるようになっていきます。実際、売上は前年と比べて2倍以上に伸び、事前審査の件数も3年前と比べて約5倍に増加しました。業務の質と量の両面で、大きな成果につながっています。

田中様：また、契約見直しの際には過去の実績に基づき繁忙に応じた最適な人員数を算出していただくなど、コンサルティング的な側面もあると感じています。今後さらに業務を拡大していく中で、そうした提案を主体的にいただけるのは非常に心強く、大きな支えになっています。

残間様：パーソルさんはその道のプロフェッショナル。難しいオーダーをお願いした際も、「無理です」と断るのではなく、どうすれば実現できるかを一緒に模索してくださる。その柔軟な姿勢に何度も助けられてきました。常にお互いにとって最適な形を探りながら、伴走していただける存在として、私は絶大な信頼を寄せています。

