

法人インターネットバンキングの 利用促進に向けた参考事例のご紹介

2022年4月7日

一般社団法人全国銀行協会

〈目次〉

I. 足許の状況	P2
II. 参考となる事例の紹介	P4
1. 周知強化策	P5
2. 利便性向上策	P6
3. 導入支援策	P7
4. 経済効果改善策	P8
5. その他施策(人材育成ほか)	P9
III. 今後の展望	P10
Appendix	P12

I . 足許の状況

- 法人インターネットバンキング(法人IB)の導入・利用など取引の電子化については、事業者における利便性・生産性向上はもちろんのこと、金融界にとっても事務負担・コスト削減やリスク軽減に寄与するため、かねてより業界として積極的に推進(手形・小切手機能の「全面的な電子化」でも言及)
- 昨年12月に公表された規制改革推進会議「当面の規制改革の実施事項」において、IBの利用促進に関する言及あり。事業者のDX(商取引等のデジタル化)において重要な位置づけと認識

全銀協における本件対応経緯

2020年 8月	● 当検討会、令和2事務年度第5回会合においてプレゼンテーション(個別行における法人IB関連事例の紹介)
2021年 1月	● 当検討会、「書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理」(2020年12月)を会員周知。併せて、論点整理の趣旨を踏まえた書面・押印・対面手続の不要化や電子化に向けた積極的な検討を依頼
2021年 7月	● 「手形・小切手機能の『全面的な電子化』に関する検討会」(事務局:全銀協)において「手形・小切手機能の全面的な電子化に向けた自主行動計画」を策定。 【関連記載抜粋】 約束手形等について、「紙」による決済をやめる観点から、電子的決済サービス(「電子記録債権」または「インターネットバンキングによる振込」)への移行を強力に推進していくことで、産業界および金融界双方の事務負担・コスト削減やリスク軽減に寄与し、最終的に約束手形等の利用の廃止につなげる。
2021年 12月	● 当検討会、令和3年事務年度第1回会合においてプレゼンテーション(法人IB関連事例の紹介)

規制改革推進会議「当面の規制改革の実施事項」(2021/12/22公表)

- ナ インターネットバンキングの利用促進
【a: 令和4年上期のできるだけ早い時期に措置、b: 可能なものから速やかに措置、c: 令和4年下期のできるだけ早い時期に措置】
- 金融庁及び経済産業省は、インターネットバンキングの利用を含めた取引のデジタル化が企業の生産性向上に資することを踏まえ、金融機関側・中小企業側の双方の視点から、法人インターネットバンキングの利用状況の実態把握、及び、利用促進に向けた課題の抽出を行う。
 - 金融庁は、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」の場も活用し、UI・UXの改善、利用頻度の高い手続のオンライン完結、窓口に比べた利用料の引下げ等に係る優良事例の横展開・公表やフォローアップ等を行う。また、金融庁及び経済産業省は、地域や利用者の属性に応じた適切な利用促進策を講ずる。
 - 金融庁及び経済産業省は、法人インターネットバンキングの普及・浸透の進捗を評価し、PDCAサイクルを回す上で適切な指標及び目標値を設定するとともに、定期的に公表する。その際、自主的なものも含め、金融機関ごと、利用者の事業規模・業種ごと、都道府県ごとの指標の公表について検討する。

Ⅱ. 参考となる事例の紹介

1. 周知強化策
2. 利便性向上策
3. 導入支援策
4. 経済効果改善策
5. その他施策(人材育成ほか)

1. 周知強化策

- 各銀行において、顧客の属性等に応じて手法を工夫しつつ、法人IBの存在自体やこれを通じて可能となる取引について積極的に周知を行う事例がみられた

具体的事例

- 商工会議所や法人会と連携し、地域企業に対するセミナー講師として登壇
- でんさいネット主催のオンラインセミナーの共催および参加者フォロー
- 発行した手形帳・小切手帳に、全銀協が一括調製したリーフレット「小切手の電子化で仕事をもっとラクになる！インターネットバンキング活用ガイド」を添えて顧客に手交している(2019年11月～現在)
- 顧客配布パンフレットの活用やINS回線の終了に向けた代替サービスのひとつとして推進
- スタートアップや法人設立間もないお客さま等、従来接点を十分に持てていなかったお客さまに対し、戦略的にターゲットをしばった広告宣伝やキャンペーンの実施による、普及促進策を展開した

ピックアップ① 地域企業向けセミナー登壇

- 手形・小切手の電子化に関心の高い地域企業(建設関連業界)からの依頼を受け、商工会議所・法人会と連携のうえ、地元の地方銀行が勉強会の講師として登壇。
- 勉強会では、約束手形等の利用廃止を巡る政府の動向および手形・小切手の代替手段として、電子記録債権(でんさい)、法人カードと併せて、法人IBの商品性、導入メリット、セキュリティ等を説明。

ピックアップ② 全銀協リーフレット「小切手の電子化で仕事をもっとラクになる！インターネットバンキング活用ガイド」

<https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/special/kessai/pdf/kessai.pdf>

2. 利便性向上策

- 各銀行において、利用者のニーズを取り込みながら、より便利で簡単なUI/UXを目指す事例がみられた

具体的事例

- IBの画面デザインの変更を実施(トップ画面の各業務メニューを画面上部に配置等)
- 操作性を意識したデザインに一新し、登録可能な口座数の拡大や給与振込・総合振込等の一括伝送の承認時限を有償で延長可能とする等、機能を高度化
- 対応ブラウザにMicrosoft Edgeを追加し、利用推奨環境を整備
- 入出金明細の照会期間の延長
- 会計サービスとの更新系API接続
- バージョンアップによる操作性向上をメインとした画面UIの改善
- 利用可能時間の24時間化(一部サービスを除く)
- UI/UX向上の観点で、スマートフォンアプリの提供を新たに開始(「残高照会」「明細照会」「振込・振替」等が可能)
- 法人ポータルサイトを起点として、EBサービスの申込、プラン変更、解約がweb上で可能(このほか、外国送金やでんさいネットに係る手続きも可。また、同サイトの基本サービスとして、Web通帳、住所・代表者変更等の諸手続受付を提供)

トピック① 会計サービスとの更新系API接続

- 企業の販売・仕入管理および電子商取引(EDI機能)と財務会計、給与計算、経費精算等の機能(統合型クラウドERPサービス)を、法人IB等の銀行決済機能と一体のサービスとして取引先である中小企業等に提供。
- 法人IBを統合型クラウドERPサービスにシームレスに連動させることで、企業間決済事務における入出金管理・資金管理を含めたバックオフィスの全社最適を実現。労働生産性向上に大きく貢献。

トピック② 法人向けweb通帳の導入

- 法人顧客のインターネットバンキングの利便性向上のため、Web通帳の提供を開始。
- PDFやCSVファイルをダウンロードすることにより入出金の明細を参照。期間は最大10年、利用料金は無料。
- 顧客からは、月末に数十口座分の通帳を銀行へ持込記帳していたが不要となった、日次で費用負担なく入出金明細をダウンロードできるため消込業務が効率的となった、と評価する声あり。

3. 導入支援策

- 導入のきっかけ作りとして、体験版(デモサービス)の提供や、顧客目線でのサポート体制充実を図る事例や、アンケートを通じて顧客ニーズを吸収し、丁寧な説明を行って導入を提案する事例がみられた

具体的事例

- 法人IB・でんさい導入時の初期設定作業の訪問サポート、支払方法変更に関する取引先への案内支援等を実施
- 法人IB推進について専担者を定め、総合振込依頼書による総合振込・給与振込利用先を中心に、法人IBへの切替について個別にアプローチを実施
- IB契約者に対し、電話だけでは分かりにくい操作方法等をオペレーターが画面共有しご案内する遠隔モニタリングによるIB操作説明サポートを導入
- 事務部門内に営業店BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)推進チームを作り、法人IB等を活用した既存事務のデジタル化に向けたソリューションを提案

トピック① 遠隔モニタリングによるIB操作説明サポート

- 法人IBの顧客利便性向上の観点から、コールセンターにおいて、電話対応だけでは分かりにくい操作説明が可能となるよう、センター内に遠隔操作ツールを導入するとともに、オペレーター(行員を養成。電話対応と兼務)を配置。
- 五十日等の振込集中日直前には特に問い合わせが多いが、電話を含めて丁寧に対応することにより、法人IB自体に対する顧客満足度は向上。

トピック② 電子化に向けた顧客アンケート

- 手形・小切手機能の全面電子化や顧客のデジタル化の促進を企図して、営業店経由で「手形・小切手の取扱い状況」、「法人IBの導入予定」、「社内のDX化に関する改善要望」等に関する顧客アンケート調査を実施。アンケート回答をもとに法人IB、でんさい未導入の顧客に原則として支店長帯同で往訪し、ニーズを吸い上げつつ、サービス内容を丁寧に説明し、導入を提案。
- 営業店には、事前に通達文書で電子化を巡る経緯、顧客への影響、今後の対応イメージ等を共有するほか、事後的には行内のイントラネットで成功事例を共有し、全行的な進展の加速を図っている。

4. 経済効果改善策

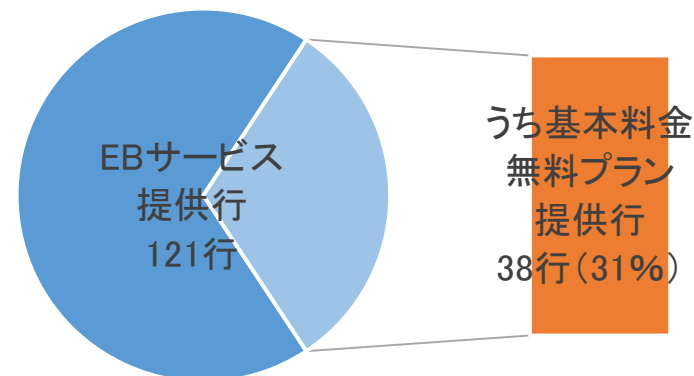
- 各行の営業戦略にもとづき、キャンペーンの実施や基本料金無料プランの導入を図る事例がみられた

具体的事例

- 通常の法人IBよりも振込手数料は割高となるが、基本手数料は無料となる法人IBのライト版を導入
- でんさい利用者を対象に法人向けIBの月額基本料金の割引を行うキャンペーンを実施
- でんさいネットが実施する「でんさい発生記録手数料一部キャッシュバックキャンペーン」を周知
- 通常のIB契約と比べ、1か月間に利用できる件数の制限はあるものの、割安な基本手数料で利用できるIBライト版を提供
- 創業支援策として“創業者”に該当する顧客に対し契約当初6か月間の月額基本手数料の減免を実施
- 適正な手数料体系への見直しの中で一括伝票の持込手数料を新設した際、デジタルシフトを促す観点から、法人IBの月額手数料無料キャンペーンをあわせて実施
- 新規開設口座への月額手数料無料版の標準搭載

参考 基本料金無料プラン提供割合 (※第1回検討会資料からの再掲)

(2021年6月末現在)



(※)2020年12月の当検討会取りまとめ「書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理」(https://www.fsa.go.jp/singi/shomen_oin/shiryuu/20201225/01.pdf)において、利用促進における課題として「費用対効果に関する顧客の懸念(特に、取引件数が少ない場合にコスト(基本利用料等)に見合わないとの懸念等)」が指摘され、次が「参考になる事例」として挙げられたもの。
・インターネットバンキングへの誘導を進める際のプランとして、固定の利用料(月額利用料)を無料とするサービスを提供する事例。(ただし、利用できるサービス内容は、入出金明細照会や、少額の個別振込まで等に限定する。)

5. その他施策(人材育成ほか)

- 当検討会「書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理」において「業界として考えられる対応」として整理された施策の他にも、各銀行の営業戦略や顧客の属性等に応じて、法人IBの導入提案に係る人材育成、他店優良事例の行内展開、人事評価制度への反映等をする事例がみられた

具体的事例

- 法人IBの導入提案を営業店で確実に実施できるよう、提案書の作成、説明方法動画の展開、IBサポートセンター業務を経験させるトレーニー制度を開始
- 2021年度下期より、法人EBの契約率、稼働率を上げるため、営業店の業績評価において、法人EBの評価項目を設定し、評価ウェイトを大きくした
- 担当者単独で法人IBの案内・促進ができる体制構築のため、オンライン研修・eラーニングや活動時におけるトークスクリプト、FAQ等を作成し活用している
- ポータルサイトを通じ、他店優良事例の行内展開や、推進にあたっての着眼点などの配信を実施

トピック 法人IB案内促進体制の構築

(ケース①)

- 営業店の担当者が単独でニーズ確認・案内・促進ができる体制を構築するため、本部専門部署において、オンライン研修・eラーニングや、活動時における着眼点、トークスクリプト等をまとめたマニュアル(「概要編」、「お客さま対応編」、「事務編」)を作成
- 営業店での活用を促すとともに、営業店からの「お客さまとの提案で使える資料が欲しい」「相談窓口が欲しい」等の要望にも適宜対応。本部と営業店が双方向で連携しながら導入・利用を促進

(ケース②)

- 法人IBの導入・促進にあたり、積極的な導入・促進が継続的に行われることを企図し、行内ポータルサイト内に設けた専用のページを通じて、定期的に手触り感のある他店の優良事例や推進の切り口等を、活動の気付きとなるよう発信。
 - 事務担当行員との連携など拠点一丸となって推進している事例
 - 若手担当者同士で情報交換し業務知識向上を図っている事例
 - お客さまの実態把握を深掘りしたことで、法人IBの導入促進に留まらず、業務効率化などさらなる課題解決につながった事例

Ⅲ. 今後の展望

Ⅲ. 今後の展望

- 各銀行においては、これらの事例も参考としながら、法人IBのさらなる導入・利用促進に向けて、営業戦略や顧客属性なども踏まえた効果的な取組みを継続。業界団体においては、引き続き、会員の積極的な取組みを後押しすべく、必要な情報を提供
- 会員銀行へのヒアリングを通じて、小規模な事業者が抱えている課題認識として「費用対効果」や「ITリテラシー不足」を想定。中小企業側の視点から見た利用状況および課題認識に関する実態把握の結果も踏まえつつ、官民一体となった解決策の検討・実行に向け、引き続きご支援いただきたい

小規模な事業者における法人IB導入上の課題認識の想定(会員銀行へのヒアリングから)

<p>利用コスト負担感 (費用対効果)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 中小事業者は振込件数が少ないことから、IBの月額利用料が振込件数に比して割高である ● 月額利用料に見合うだけの取引がない(月1回、数件の振込程度であればATM振込を選択) ● 取引ボリュームが小さい場合、月額の基本手数料を上回るほどの費用メリットを得られない ● 現状の窓口取引で不便を感じていない顧客の場合、導入メリットが伝わりづらい
<p>ITリテラシー不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 大企業と比較し、業務の属人化等によりデジタル化への意識が低いことや、IT人材の不足によるIB等への苦手意識 ● ITリテラシーの不慣れな傾向があり、セキュリティ上の不安を理由に導入を躊躇 ● 経理担当者の高齢化によるパソコン操作への不安 ● 従来の紙のやりとりに慣れており、新しくIB等の操作を覚えることに抵抗がある ● 業務フローの変更することの抵抗感や、変更することによる作業の遅れなどへの懸念

Appendix

三井住友銀行における事例の紹介

1. 小切手を用いない窓口出金手続

- ・ 手形・小切手の全面的な電子化を推進中。取組の一環として小切手を用いない窓口出金手続を制定(2022/1)
- ・ 会員行の皆さまの取組の参考として、ご紹介させていただくもの

背景

- ・ 当行では一層のデジタルシフト推進に取組中
- ・ デジタル化を促すべく手形・小切手帳の発行手数料値上げ(2020/4)、でんさい・インターネットバンキングWeb申込の開始(2020/5)等を実施
- ・ 取組の一環として、**小切手を用いない窓口出金手続を制定(2022/1)**。対象は法人キャッシュカード保有の法人・営業性個人



対応事項

- ・ 法人の当座取引において、**印鑑照合とキャッシュカードの提示・暗証番号確認**により本人確認を行う、窓口出金手続を制定。また、本手続が可能となるよう、法人キャッシュカード(当座)規定に対し、附則を新設
- ・ 顧客に利用を呼び掛けるべく、当行ホームページ上にニュースリリースを実施

「お客さまとの物件授受」および「手形・小切手」の電子化に向けた取組について
(https://www.smbc.co.jp/news/j602508_01.html)

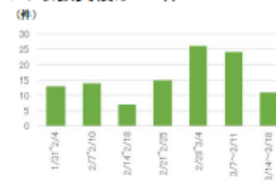


ポイント

- ・ 当座出金時は小切手と印鑑照合の2点で本人確認を実施。小切手の代替として法人キャッシュカードの提示・暗証番号確認を活用
- ・ 法人キャッシュカードの発行を促し、基本的にはATMへ誘導することにより窓口事務負担の軽減等、デジタルシフト推進も企図

取扱実績

- ・ 1/31~3/18の取扱実績は110件



お客さまの声

- ・ SMBCの小切手1枚当たりの発行手数料(220円)が不要となる点がリーズナブルである

Appendix

三井住友銀行における事例の紹介

2. 法人Web通帳

- デジタル化への取組として手形・小切手の電子化推進も視野に、法人のお客さまのインターネットバンキングに関してWeb通帳の提供を開始(2021/10)

背景

- 法人インターネットバンキングの利便性向上、デジタル化推進、SDGs、ペーパーレスへの取組

<商品概要>

- 参照方法:PDF・CSV
- 利用対象:法人・個人事業主
- 参照期間:最大10年
- 利用料金:無料



対応事項

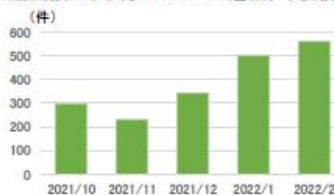
- 店頭入金時の紙通帳提示に代わる確認方法の検討(店頭入金者事前登録機能の構築)
- 事前にお客さまが当行のWebサービス上で窓口手続きの本人確認情報を入力
- 窓口来店時に行員が、事前の入力情報と来店者の本人確認書類を突合。払戻請求書の届出印を照合

「法人のお客さま向けインターネットバンキングの利便性向上について」
(https://www.smbc.co.jp/news/3602429_01.html)



申込実績

- 法人口座開設のうち約10%がWeb通帳。今後積極的に推進予定



お客さまの声

- 月末に数十口座分の通帳を銀行へ持込記帳していたが、不要となった
- 日次で費用負担なく入出金データをダウンロードできるため、消込業務が効率的



Copyright © 2022 Sumitomo Mitsui Banking Corporation. All Rights Reserved. 2

Appendix

三井住友銀行における事例の紹介

3. お客さまへのデジタル化提案

- ・ デジタル化推進チームによるお客さまへのインターネットバンキング・でんさい等の推進、ソリューション提案の実施(2021/5~)

概要

- ・ 行内に法人のお客さまの事務の「デジタル／セルフ・リモート化ソリューション提案」を実施するデジタル化推進チームを組成
- ・ 一定期間、個人専用店舗化される営業店に常駐し、法人のお客さまに対する提案を実施

デジタルシフトの好事例

- ・ 定期的に紙の振込依頼書を大量に持ち込まれる法人のお客さま
営業店・本部が協働してお客さまに粘り強くデジタル化を提案、熱意が通じてインターネットバンキングを利用いただくことになり、店頭で持ち込まれていた紙の振込依頼が大幅に減少
- ・ 銀行員が長年定期的に集配金をしていた法人のお客さま
お客さまへの提案・折衝を繰り返し、ニーズを丁寧に聞き出した結果、集配金をせずともインターネットバンキングで効率的に取引を行えることが分かり利用開始。お客さま・銀行、双方の効率化が実現
- ・ 銀行窓口で紙の税金納付書を持ち込まれる法人のお客さま
従来からインターネットバンキングをご利用されていたものの、当行既存の「電子納税サービス(※)」も利用できることをご存知なかったお客さまに対して、改めてご提案。お客さまから感謝のコメントあり、ご利用を開始。
お客さまは銀行にご来店いただくことなく、スピーディーな納付が可能になり、銀行は窓口での税金納付が不要となった
※お客さまがインターネットバンキングを利用して地方公共団体へ個人・法人地方税を支払うサービス



一般社団法人

全国銀行協会