

2023年11月15日

各位

富山信用金庫
新湊信用金庫
にいかわ信用金庫
氷見伏木信用金庫
石動信用金庫

相続業務の共同センターBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)について
～ 県内5信用金庫共同で実施 ～

富山県内5信用金庫（富山・新湊・にいかわ・氷見伏木・石動）は、2021年4月より、本人確認書類・伝票のデータ登録や預金照会業務など共同で業務・事務合理化を進めてきました。

今般、新たに各金庫窓口で行っている相続業務について、2023年11月20日（月）より、共同相続センターを開設し、WEB受付の取り扱いを開始します。これまでお客さまは、相続手続きの際に来店する必要がありましたが、今後は、スマートフォンやパソコンから24時間いつでも相続手続きの申し込みが可能となります。また、相続手続きは、電話によるご案内と郵送によるお手続きとなりますので、来店不要となり、お客さまの利便性向上につながるものです。

5信金は、相続業務の一部を北陸コンピュータ・サービス株式会社（富山市婦中町島本郷47-4、代表取締役社長 小嶋 達也：以下「HCS」）へ順次外部委託し、HCSは、株式会社ソフトバンク金沢（石川県白山市八束穂1丁目6番地、代表取締役社長 永田 智史）が提供する「共同相続センター」を活用するものです。

この複数金庫による共同相続センターの開設は、信用金庫業界として初の試みとなります。相続事務は煩雑なため、これまで営業店では幅広い知識と経験のある職員が対応しておりましたが、手続完了まで多くの時間が必要で処理負担が大きく、若手担当者の育成も課題となっていました。今後は、専門知識を持った共同相続センターの職員が対応することで、顧客満足度の向上や相続業務の合理化を図るものです。

以上

【イメージ図】

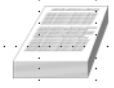
【現在】



① 窓口受付(平日9:00~15:00)



② 窓口職員による説明



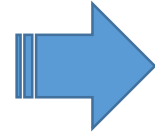
③ 窓口へ書類提出

④ 書類点検・払い戻し等

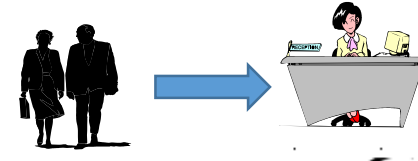


⑤ 窓口で計算書等を返却

※) お客様は、窓口への来店が複数回
必要なため、負担が大きい。



【変更後】



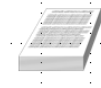
① 窓口受付(平日9:00~15:00)
WEB受付(原則、365日・24時間)



② 専任者の電話による説明



③ 書類の授受は、郵便で行う



④ 書類点検・払い戻し等



⑤ 計算書等の返却は、相続センターより郵便

※) お客様は、窓口へ出向く必要がなく、好きな時間
に相続手続きが可能となる。
WEB受付により、営業時間外での受付が可能

【共同相続センター】