

## 株式会社いよぎんホールディングス いよぎんリース株式会社


 いよぎんホールディングス


 明日への飛躍をサポートする  
いよぎんリース株式会社  
IYOGIN LEASING CO., LTD.

導入サービス

**金融機関向けソリューションfcube(エフキューブ)  
「グループ企業間連携CRMサービス」**

ホールディングスのグループ各社に点在する情報を集約し  
お客さまへ幅広く提案できるようグループ企業間連携CRMを導入  
グループ一体での営業力強化とお客さまへの価値提供力を向上



愛媛県松山市にある株式会社いよぎんホールディングスは、伊予銀行など11社のグループ企業を傘下に持つ持株会社で、約3000名の社員が所属。愛媛県を中心に瀬戸内圏など13都府県に拠点があり、地方銀行としてはもっとも広域なネットワークを構築しています。いよぎんホールディングスではグループ各社の情報連携のためにインテックの金融機関向けソリューションfcube(エフキューブ)の「グループ企業間連携CRMサービス(以下、グループCRM)」を導入。今回はその経緯や効果などについて、導入部門の株式会社いよぎんホールディングス 営業企画部課長 篠田貴志氏、同部課長代理 井上裕基氏、ユーザー部門のいよぎんリース株式会社 専務取締役 営業本部長 富士川治生氏、同営業部 副部長 大山朋則氏にお話を伺いました。

### 課題

**グループ一体での営業力強化とお客さまへの価値提供力の向上のために、情報共有が必要**

— グループCRM導入前からインテックのCRMサービスを使われていたとのことですが、取引はいつごろからですか。

井上: 2011年4月からです。それまでの営業活動などは紙が中心で、銀行全体でシステム化していこうということで導入しました。

篠田: CRMサービス導入以前は、お客さまの情報は営業店単位で分断されていました。そこでお客さまの居住地を基準に、管理やリレーションを構築していく営業店を決定する営業方針を立て、それ

を支えるインフラとしてfcubeのCRMサービスを導入しました。

— グループCRMを導入した経緯をお聞かせください。

篠田: 2022年10月にホールディングスが発足しましたが、グループ一体での営業力強化や、お客さまへの価値提供力の向上を目指すためには、銀行だけでなくグループ各社が保有している顧客情報や営業情報を共有することが必要と考えました。共有してはいけない情報も考慮しつつ、グループ内で情報共有することで、お客さま向けにより良い提案がタイムリーにできると考えました。

富士川: ホールディングス化する以前から、グループ全体での営業力強化のためには情報共有が必要と考えていたため、いよぎんリースからもそのニーズを伝えて進めました。

— 情報共有がされていないときの課題は何でしたか。

篠田: 銀行は担当が入れ替わるサイクルが早いので、情報を引き継いでいくことです。お客さまからも、新しい担当になると、また一から話さなければならないと言われることもあります。これまでお付き合いで蓄積された過去の情報について、グループで引き継いでいくという課題がありました。

### 導入システム

**グループCRMの導入によって  
グループ間でリアルタイムに情報共有**

— グループCRMの導入期間はどのくらいでしょうか。

井上: 今回インテックに頑張っていたいただいたので、導入決定してか

ら5カ月でリリースできました。導入決定に向けては1年ほどかかりましたが、インテックと意見交換や思想共有を繰り返し行ったり、必要最小限の機能を意識して進められたことが、スピーディな導入につながったと思います。

— 導入時にグループ間での調整などに課題はありましたか。

篠田：これまで銀行内の顧客管理・データ活用がメインだったため、グループ各社の顧客管理状況を把握できていませんでした。どのような情報を管理しているかを確認するコミュニケーションを含め、グループ全体のダッシュボードを作るといった新たなミッションという意味での大変さがありました。

— 伊予銀行は以前からfcubeのCRMを利用していましたが、初めて使うグループ会社では問題はありませんでしたか。

富士川：導入時には、すでに機能的に洗練されており、銀行出身の方も周りにいるため、大きな問題にはなりませんでした。

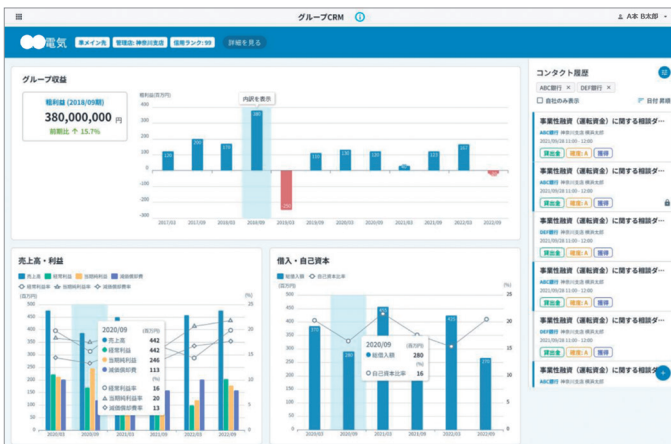
大山：私は銀行出身ではなく初めて使うシステムでしたが、使うとすぐに慣れたため、特に戸惑うことはありませんでした。

— 情報共有におけるセキュリティ面はいかがでしょう。

篠田：システム制御により参照できる範囲を法人情報に限定したり、M&A情報は自動的に非表示にしたりするなど配慮しています。ただテキストの中身などは、やはり人の目で確認する必要があるため、グループ各社の情報リテラシーという部分で教育や啓蒙することは必要です。

富士川：いよぎんリースも、法人に関しては情報共有していますが、個人やセンシティブ情報は、担当者がシステム登録の際にグループ共有不可と設定するよう徹底しています。

## グループCRMの画面イメージ



— 導入した後に生じた新たな課題や効果はありますか。

篠田：課題としては、グループ各社から入ってくる日々の営業情報を銀行の担当者がすぐに確認しないケースが多いことがわかりました。そのため新着情報に気付く機能を追加しています。また、グループでの情報共有で、もっと価値が出る情報を取得できる仕組みが必要だと考えています。

富士川：いよぎんリースとしては、これまで支店訪問や電話により口頭で共有する手間がなくなり、タイムリーに共有できるため情報共有できていなかったということがほとんどなくなりました。

— グループCRMの導入を検討している企業にアドバイスはありますか。

富士川：リース会社の立場からすると銀行との情報共有というのが入り口です。グループCRMのようなシステムで情報共有すれば、その入り口のところの課題は解決できます。

篠田：グループでのデータ利活用という、それぞれが持っているデータを組み合わせ、今まで見られなかったお客さまの需要に気づくことができるという形で相乗効果を発揮できます。

— インテックへの要望はありますか。

篠田：以前と違って、お客さまの価値観や営業のあり方などがダイナミックに変化しており、スピーディに対応できるシステムが求められています。リリースして終わりではなく、リリースしてからが始まりなので、変化にスピード感と柔軟さをもって対応いただくことを期待しています。

### Company Data

#### 株式会社いよぎんホールディングス

いよぎんグループの源流は1878年に設立された第二十九国立銀行で、現在は伊予銀行やいよぎんリースなど11社からなるグループ企業に成長。2022年10月3日に株式会社いよぎんホールディングスを設立し、持株会社体制へ移行した。今後もお客さまのニーズの多様化・高度化に 대응べく変革に取り組んでいる。

#### いよぎんリース株式会社

いよぎんグループとして1974年に設立した総合リース会社。リース業務を通じて地域産業の発展に貢献し、お客さまの投資ニーズに 応えるべく努めている。

## 効果と展望

### 大きく変わる社会変化にスピーディに対応 お客さまにさらなる付加価値を提供したい

— グループCRMを導入したことで実現できたことはありますか。

篠田：グループ全体での管理、リレーション情報、交渉内容や接触情報の一元管理などは、グループCRMがないと難しいと考えています。グループ間でリアルタイムに情報を共有できるようになり、お客さまへの提案力を支えています。

富士川：導入前と比べて情報共有は格段に速くなりました。リースと銀行業務の融資業務、貸出金業務というのは非常に親和性が高く、例えばお客さまが設備投資をする際、銀行員が気付かないリース需要があり、銀行とリースが話し合っ、そうしたニーズを提案することも情報共有により可能になりました。

篠田：例えば、創業したばかりのお客さまなら店舗開設に必要な備品やそれに掛かる資金をどう調達するか、決済の手段はどうかなど複合的なニーズがありますが、グループ全体のソリューションでどう薦めすべきかがやりやすくなりました。