

三井住友信託銀行株式会社

人生100年時代の
“終活”を応援。
「おひとりさま信託」
エンディングノートを
デジタル化



製品・サービス・技術情報

・セールスフォース・コンサルティングサービス

三井住友信託銀行株式会社（以下、三井住友信託銀行）は金融機関として初めて、単身者や身寄りのない方、家族と離れて暮らす方など“おひとりさま”向けに、万が一の際の身の回りのこと（死後事務）をトータルでサポートする「おひとりさま信託」の取り扱いを開始しました。そこでの契約者のさまざまな希望（死後事務目録）を管理するのがエンディングノートです。三井住友信託銀行は日本IBMのSalesforceに特化したコンサルティングチームと“One Team”となったプロジェクトを組み、SaaSを用いたシステム構築にあたることで、エンディングノートのデジタル化を実現しました。

課題

- ・ 金融機関としての高いセキュリティーを確保した上で、短期間でエンディングノートのデジタル化を実現する必要があった
- ・ 新サービスのため、エンディングノートのシステムはスモールスタートで変更柔軟に対応できることが条件だった

ソリューション

- ・ エンディングノートをクラウド上で運用する基盤としてセールスフォース・ドットCOMのSalesforce Community Cloud^{※1}（以下、Community Cloud）とFinancial Services Cloudを活用
- ・ 日本IBMのセールスフォース・コンサルティングサービスのメンバーがプロジェクトに参加し、Salesforceを基盤とするシステム構築をトータルに支援

効果

- ・ おひとりさま信託の契約者は、スマートフォンや自宅のパソコンからマイページにログインすることで、いつでもエンディングノートを確認・更新することが可能となった
- ・ 携帯端末へのSMS（ショートメッセージ）で安否確認を実施するサービスを提供
- ・ 新規問い合わせの段階からマイページの開設が可能であり、見込み顧客との接点確保が可能となった

おひとりさま信託のサービス展開に欠かせないエンディングノートのデジタル化

ライフスタイルが多様化する人生100年時代を迎え、単身者や身寄りのない方、家族と離れて暮らす方など1人暮らしも増加しています。国立社会保障・人口問題研究所の2018年「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」によると、2040年には約40%が1人暮らしになると予想されています。

そんな“おひとりさま”にとって気になるのは、やはり万が一のときの身の回りのことではないでしょうか。「病院などからの引き取りや葬儀、埋葬をスムーズに行ってほしい」、「パソコンやスマートフォンのデータを消去してほしい」といったことから家財の整理、友人やお世話になった人への訃報連絡、ペットを託す人への搬送など、希望内容は多岐にわたります。

そんな終活(死後事務)を受託・代行するサービスとして、三井住友信託銀行は2019年12月より「おひとりさま信託」を開始しました。

同社 人生100年応援部 主任調査役の若松 広明氏は、「おひとりさま信託のアイデアは、日々お客様と接している店舗勤務の外交担当者が応募した社内コンペから生まれたものです。また、死後事務については、私どもが先だって設立していた一般社団法人のノウハウを生かして対応していきます。金融機関としては初の試みであり、人生100年応援部が手がけるにふさわしい商品と考えています」と話します。

一般に死後事務の費用はあらかじめ託しておく必要がありますが、おひとりさま信託は、金銭を信託しておくことで、万が一の際の死後事務の費用がそこから支払われる仕組みとなっています。

では、万が一の際のさまざまな項目をどのように記録しておけばよいのでしょうか。多岐にわたる希望を履行するために、用意されているのが、「エンディングノート」という死後事務委任契約の目録です。

三井住友信託銀行が次に取り組んだのが、このエンディングノートのデジタル化です。同社 人生100年応援部 主任調査役の正木 むつ美氏は、「紙のノートでは希望が変わったときに書き直すのが困難だったり、いざというときにどこにあるのかわからなくなったりする場合があります。デジタルで記録しておけば修正も容易ですし、安全に保管し必要な情報共有を行うことができます」と話します。

おひとりさま信託のサービスにはエンディングノートのデジタル化が不可欠ですが、契約者の個人情報や財産など数多くの機微情報を含むため、デジタル化には慎重な取り扱いが求められます。

「エンディングノートの情報は通常の個人情報を上回る最重要レベルのセキュリティで管理する必要があります。お客様の信頼にしっかりお応えするためには、安心・安全のサービスでなければなりません」と若松氏は話します。

ただ一方で、その仕組みづくりにあまり時間をかけてはられないという事情もありました。前述のとおり、おひとりさま信託は一足先にサービスを開始しており、既存の契約者は紙のエンディングノートを使用していました。また、他社の追従も予想される中で、自分たちの先行優位性を確保する必要があります。

人生100年応援部とIBMが“One Team”となったプロジェクト

こうした背景から三井住友信託銀行が選択したのが、セールスフォース・ドットCOMのCommunity CloudおよびFinancial Services Cloudを基盤とするエンディングノートのデジタル化でした。

「既存のCRM基盤にエンディングノートの機能を実装する方法もありますが、そもそもおひとりさま信託自体が新たなサービスのため、エンディングノートのシステムはスモールスタートで変更に対応できることが条件でした。そうした中でセキュリティ基準を満たすことができる基盤として浮上してきたのが、お客様との非対面でのコミュニケーションを可能にするCommunity Cloudと、金融機関に特化した顧客管理の機能を提供するFinancial Services Cloudでした」と

正木氏は説明します。

ただ三井住友信託銀行にはこれらのSalesforce製品を利用してシステム構築を行う上での経験が少なく、人的リソースも足りません。そこで共にプロジェクトを組んでシステム構築にあたるパートナーとして、日本IBMを選定しました。

「当社のシステムをよく知るIBMに今回のさまざまな要望を快く受け入れていただき、人生100年応援部とIBMが“One Team”となったプロジェクトがスタートしました」と正木氏は話します。

エンディングノートのシステム構築は2019年11月から実際の構築作業が本格化していましたが、そのすべてのプロセスを通じて三井住友信託銀行とIBMの活発な議論が続きました。日本IBM セールスフォース・プラクティス シニアマネージング・

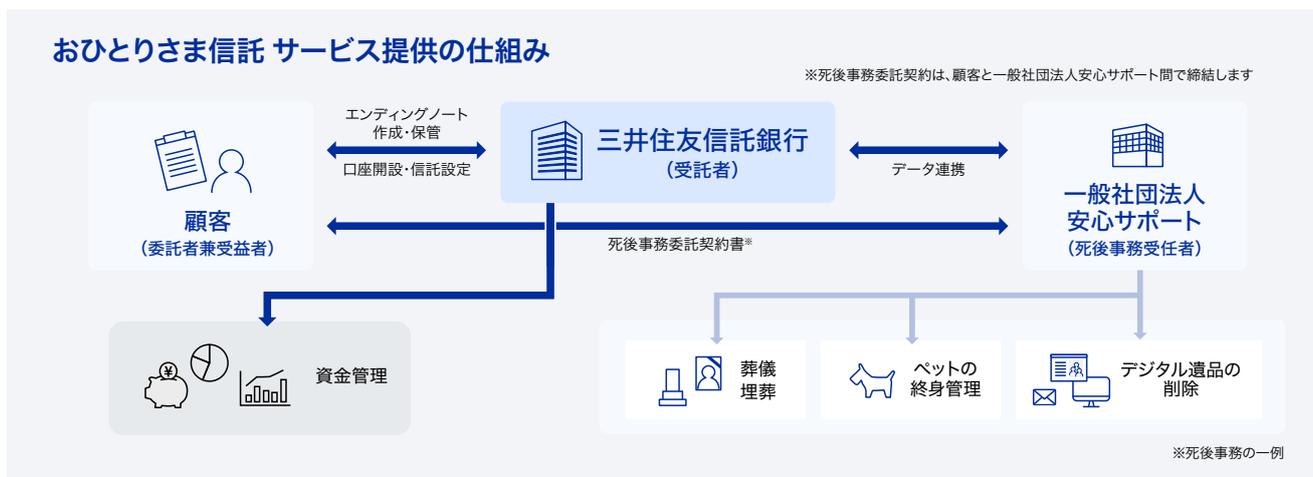
コンサルタントの矢野 隼人は、次のように振り返ります。
 「人生100年応援部の皆様が特にこだわったのが実際にお客様が触れることになるUI/UXの部分で、とにかく使いやすく便利なサービスを提供したいという思いが常にありました。ただ、それらを全てシステムに反映しようとする、大前提であるセキュリティーやスピーディーな立ち上げという目的が崩れる恐れがあります。私たちも単なる受託開発者ではなく、エンディングノートのデジタル化を共に目指すチームの一員であるという意識をもってプロジェクトに臨んでいましたので、目的

に対して最良の道を選ぶよう、時には言いにくい意見も理由とともに正しく伝えたと納得していただくようなコミュニケーションに努めました。Salesforce 導入では初期構築がゴールではなく、リリース後に状況に合わせて改修や拡張開発を行うことで、変化への対応や今後の発展をより加速させることが本当のゴールであると捉えています」
 結果として、このようなやりとりを重ねる中で築かれていった三井住友信託銀行とIBMの信頼関係こそが、今回のプロジェクトの最大の成功要因となったのです。

お客様と常にリモートでつながる仕組みづくりへエンディングノートのデジタル化がその先例となる

こうして予定どおりに2020年3月に完成しサービスを開始したシステムにより、おひとりさま信託の契約者はスマートフォンや自宅のパソコンからマイページにログインすることで、いつでもエンディングノートを確認することができるようになりました。もちろんその後も環境や気持ちの変化に応じて、いつでも簡単に内容を見直すことができます。
 また、スマートフォンや携帯電話へのSMS(ショートメッセージ)を使って、希望のタイミングで安否確認を実施するサービスも提供することができました。
 さらに、新規問い合わせの段階からマイページを開設することができるため、見込み顧客との接点をより早い段階から確保

できるようになりました。
 そして三井住友信託銀行は、今回のプロジェクトを通じて得た成果と知見をより広範なビジネスに生かしていく考えです。「Withコロナの時代を見据えたとき、当社としてもお客様と常にリモートでつながり、さまざまなご要望に応えたり、より良い商品を提案したりできる仕組みを整備することが急務です。今回のエンディングノートのデジタル化の取り組みはまさにその先例となります」と若松氏は話します。
 今後は同じサービスを利用するお客様同士がコミュニケーションし、情報共有できるサイトへと成長させることなども視野に入れながら、さまざまな発展の可能性を模索しています。



おひとりさま信託の手数料(信託報酬等)について

※金額は全て消費税等込み。2020年12月1日現在

- 設定時信託報酬：33,000円
- 終了時信託報酬：110,000円+ご契約期間(年数、1年未満切り捨て)×6,600円
- 運用報酬：信託金を運用した収益から信託元本と予定配当率に基づき計算してお支払いする収益金総額等を差し引いた金額
- 死後事務の履行を依頼できる「一般社団法人安心サポート」(以下、「社団」)をご紹介します。死後事務委任契約の履行時に、実費および社団への報酬が必要です。詳しくは、三井住友信託銀行の窓口またはホームページにてご確認ください。

おひとりさま信託 システム概要(データの流れ)



お客様の声

With コロナの時代を見据えたとき、当社としてもお客様と常にリモートでつながり、さまざまなご要望に応えたり、より良い商品を提案したりできる仕組みを整備することが急務です。今回のエンディングノートのデジタル化の取り組みはまさにその先例となります。



三井住友信託銀行株式会社
人生100年応援部
主任調査役
若松 広明氏

三井住友信託銀行のシステムをよく知るIBMに今回のさまざまな要望を快く受け入れていただき、人生100年応援部とIBMが“One Team”となったプロジェクトがスタートしました。



三井住友信託銀行株式会社
人生100年応援部
主任調査役
正木 むつ美氏



三井住友信託銀行株式会社

〒100-8233 東京都千代田区丸の内1-4-1

<https://www.smtb.jp/>

三井住友トラスト・グループの中核企業として培ってきた高度な専門性と総合力を駆使し、最適なトータルソリューションを提供。個人の顧客に対しては、年金事業で培った高度な資産運用のノウハウを生かした多様な商品の他、高齢化の進展に対しては、信託機能を生かした資産の世代間移転をサポートする商品・サービスを提供。法人の顧客に対しては、銀行事業の取引を基盤としつつ、お客様が直面するさまざまな課題にともに向き合い、解決に向けたソリューションを提供。

※1 Salesforce Community Cloud は導入時の名称となり、現在は新名称「Experience Cloud」に変更となっています。

このカタログの情報は2020年12月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。



IBM、IBM ロゴ、およびibm.comは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。

Salesforce Community Cloud、およびその他はSalesforce.com, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2020 All Rights Reserved 日本アイ・ビー・エム株式会社 〒103-8510 東京都中央区日本橋筋崎町19-21