



## 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン

大手銀行や地方銀行、ネット銀行、モーゲージバンクその他事業会社のファイナンス子会社といった金融機関のローコストオペレーションニーズを背景として、設立当初より培った不動産及び金融業務における専門性ならびに司法書士をはじめとする専門家との全国ネットワークを生かし、金融機関内での各種事務処理の業務受託や取引の信頼性向上に役立つシステムの提供等を行っている。2014年3月、JASDAQ市場に上場。本社は東京都千代田区。



株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン  
常務取締役 漆原 達弥氏

### 課題

- 住宅ローン取引の非対面決済に欠けていた署名プロセスのオンライン化
- 法的制度や金融機関固有の情報要件に対応できるソリューションの提案
- 非対面決済サービスの他分野への拡散

### 成果

- 非対面面談から本人確認、署名プロセスまでをすべてオンラインで実現
- 契約書や同意書のやり取りにかかるコストを削減し、リードタイムを大幅に短縮
- トランザクションの正確な履歴を残すことで、監査にもスムーズに対応
- 場所を選ばない、容易な署名環境の提供により、顧客満足度の向上を実現

### 導入ソリューション

- Adobe Sign

# 株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン

## Adobe Sign導入事例

信頼性の高い電子サインサービスで、金融機関の非対面取引を支援

株式会社エスクロー・エージェント・ジャパンは、不動産取引における売買契約から取引決済までの様々な業務を集約した「BPO事業」と、業務の効率化および安全性・合理性・利便性を高める「エスクローサービス事業」を構築し、不動産および金融業務を一貫して支援できるワンパッケージサービスを提供している。

当社では、対面取引が当たり前とされていた住宅ローン取引において、オンラインによる非対面取引を実現させるという、非常にチャレンジングな事業に取り組んできた。Web会議システムを活用した非対面面談サービスや、マイナンバーによるオンライン本人確認サービスを次々とリリースし、オンライン化が難しいとされていた契約書や同意書の署名プロセスを、アドビの電子サインソリューションであるAdobe Signの導入によって克服。面談から本人確認、署名までをすべてオンライン上で完結するソリューションを実現した。当社の常務取締役である漆原達弥氏に、Adobe Sign導入の背景と経緯、効果などについて話を伺った。

### ■ 非対面取引実現に向けての課題

同社が業務委託を受けている金融機関の中には、地銀、第二地銀、新興の銀行なども多く、住宅ローンの説明や契約を行う担当者の数や対応できる店舗も限られていることから、顧客が希望する日時に面談を行うことが難しくなっていた。遠方から申し込みがあった場合は、行員が時間とコストをかけて顧客の元まで出向くケースも増えいていた。

同社では、まずこの部分を非対面化するため、2008年にWeb会議システムを金融機関向けにカスタマイズした「非対面面談サービス」をリリースした。また、取引の際は司法書士の立会いのもと、顧客の本人確認が必要となる。そこで、2016年より交付が開始されたマイナンバーカードを利用した「公的個人認証サービス」（本人確認サービス）をリリースし、オンライン上での本人確認を可能にした。

しかし、実際の取引を行う上で、契約書や同意書などの書類には顧客の署名・サインが必要であり、それが非対面取引の大きな障壁となっていた。

「我々の最終ゴールは、面談から本人確認、そして署名までをすべてオンラインで行えるようにすることです。ただ、日本には印鑑という文化があり、そこを電子化するというのはかなり高いハードルでした。国内の金融機関ではほとんど前例がなく、前例のないものはなかなか受け入れてもらえません。そこをどう切り崩していくかが、我々にとって一番のチャレンジでした」

### ■ 金融機関の厳しい情報要件を満たすAdobe Sign

これまでに前例のない電子サインサービスの導入を金融機関に提案するにあたっては、技術的な課題だけでなく、法制度への対応や高い運用レベルが不可欠だった。数社のサービスを検討していく中で、同社が採用したのは、アドビの電子サインソリューションであるAdobe Signだった。同社が一番に評価した点は、データセンターを国内で運用していること。Adobe Signの署名プロセスは、文書の送受信から署名、トラッキング、管理まで、すべてこのデータセンターを介して行われる。

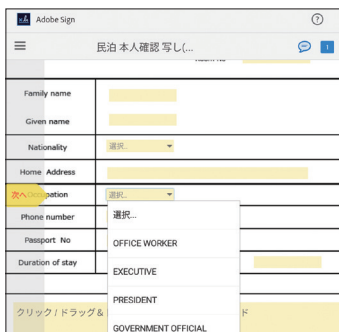
「どうしても日本にサーバーが欲しかったんです。海外にサーバーがあるサービスは、金融機関ではなかなか受け入れてくれません。提案する際に、真っ先にそこではじかれるケースもあります。私が検討していたサービスの中では、日本にサーバーを置いていたのはAdobe Signだけでした」

次に評価した点として、文書作成の容易さをあげた。署名が必要な書類の様式は、金融機関ごとにそれぞれ異なるため、どの様式にも対応できることが重要だった。

「金融機関の契約書や同意書のほとんどは、WordやExcelで作成されています。Adobe Signはそうした文書をそのまま自動でPDF化しますので、わざわざ作り直す必要がありません。署名や情報を入力するためのフィールドもドラッグ&ドロップで配置でき、非常にわかりやすく、手間がかかりません。当面は文書の作成や送信は我々の業務になりますが、金融機関側でも簡単に作成できますので、いずれはこの部分をセルフサービス化していけば、トランザクション効率ももっと上がっていくのではないかと思います」



重要事項の説明および意思確認の画面



民泊 本人確認写しの画面

## ■ 前例のない電子サインサービスの導入

慎重に検討を重ねた結果、まず県外融資を目指す地方銀行に対して、Adobe Signを利用した電子サインサービス（意向確認・意思確認サービス）を提案するに至った。

「初めから完全に印鑑から切り替えるというのはさすがにハードルが高いので、同意書や確認書へのサインといった取り組みやすいところから始めて、徐々に実績を作っていくのが先決だと考えました。それでも前例のない取り組みなので、納得していただくまでにはそれなりの時間はかかりました。まずは試験的に導入していただき、技術的な面、セキュリティの面、コンプライアンスの面で問題がないかを隈なく検証していきま

半年近い試験期間を経ていよいよ本番稼働に乗り入れた本サービスは、その後、徐々に他の金融機関にも注目されるようになった。同社では、続けて地方銀行2行のサービス導入を実現させ、まさに金融機関が求める「前例」を作り上げていった。

## ■ コスト削減とリードタイムの短縮、さらに顧客満足度向上を実現

サービス導入後の効果は確実に表れていると、漆原氏は言う。実際に利用する金融機関からの評価も高い。

「まず、金融機関とお客様との書類のやり取りの部分ですね。通常、紙の契約書や同意書などをやり取りする場合は、内容証明付きで、追跡できる形態でなければなりません。そのため、郵便ではなく宅配便を利用するケースが多いのですが、そこにかかるコストを削減できたのは大きいと思います。書類が届くまでの時間も大幅に短縮できるので、その分、融資までの期日が短くなりますから、お客様にとっても大きなメリットになります」

また、金融機関が高く評価しているポイントとしてあげたのが、書類のやり取りの履歴が残せること。Adobe Signでは、すべてのトランザクションの履歴をタイムスタンプ付きの監査証跡として記録することができる。日時はサーバー側のシステムが管理するため、もちろん変更はできない。

「この履歴の機能は、実は我々も当初想定していなかった評価ポイントでした。いつ、誰がファイルを開いて、署名し、返信したかという正確な履歴が残せるというのは、金融機関にとっては重要なことです。監査の際など、歴然とした証拠として提示できます。紙だといくらでも誤魔化せるし、改ざんされてもなかなかわかりませんからね」

署名済みの文書などをPDFでサーバー上に保管できる点も、多くの評価につながっていると言う。

「何より検索が楽です。金利の変動などで、過去のデータを見返す機会も多くなっており、名前、会社名、日付などからすぐに取り出せるのは非常に便利です。また、金融機関は書類を紙で保管するケースが多く、住宅ローンの場合、短くて10年、長くて35年、見積書から最後の設定契約書までを一式、バインダーにして倉庫に保管しています。Adobe Signなら、サーバー上のPDFをいつでもダウンロードしてプリントできるので、そうした紙のプロセスにも柔軟に対応できます」

当社の非対面決済サービスの場合、顧客側が使用する端末は、スマートフォンなどのモバイル機器が圧倒的な割合を占めている。もちろん、電子サインサービスも例外ではない。そのため、モバイル端末での利便性の高さが、顧客満足度の向上につながると言っている。Adobe Signは、署名を依頼する側も、署名をする側も、PCやスマートフォンなど、どのような端末からでも利用でき、端末側に新たにアプリを追加することなく、ブラウザ上で署名を済ませることが可能だ。しかもわずかなステップで、ほんの数秒で済ませることができる。

「お客様が面談される場所は、自宅のPCのある環境とは限りません。それこそ喫茶店であったり、ファミリーレストランであったり、様々です。そこにわざわざPCを持ち運ぶのは労力ですし、言ってしまうとスマートフォンならテーブルのない場所でも署名をすることができます。いつでも場所を問わず取引が行える、これは遠隔地の非対面取引には不可欠な要素です」

## ■ 業界・業種を超えた電子サインの新たな活用を目指して

電子サインサービスをリリースしてから1年。金融機関3行がサービスを稼働し、その実績は確実に業界に広まっており、現在は多くの方面から問い合わせが殺到している。今後の取り組みについて、漆原氏は次のように話す。

「非対面取引の必要性を感じているのは、金融機関だけではなくありません。我々が生業としている不動産取引についても、同じようなニーズが高まっています。IT重説の追い風もありますし、積極的に進めていきたい分野です。また、Adobe Signを活用した新しい取り組みとしては、民泊の本人確認の非対面化があります。外国人宿泊客の本人確認はパスポートになりますが、スマートフォンなどで撮影したパスポート写真を自動で文書内に取り込み、サインして送り返すという仕組みです。これはすでに国土交通省に提出済みで、おそらく早いタイミングでリリースできると思います。

我々もAdobe Signを本格導入してからそれほど日が経っておらず、まだまだ手探りな状態ですが、可能性は大いに感じています。判子の印影を取り込めるという機能は、とても興味があります。現状はまだ同意や確認レベルのサインから始めていますが、「実印」の壁を崩せる日もそう遠くはないかもしれませんね」

※掲載された情報は2017年9月現在のもです。

### 製品に関する詳細

<https://acrobat.adobe.com/jp/ja/sign.html>



アドビ システムズ 株式会社  
〒141-0032 東京都品川区大崎1-11-2  
ゲートシティ大崎イーストタワー  
[www.adobe.com/jp/](http://www.adobe.com/jp/)  
Adobe Systems Incorporated  
345 Park Avenue  
San Jose, CA 95110-2704  
USA  
[www.adobe.com](http://www.adobe.com)