

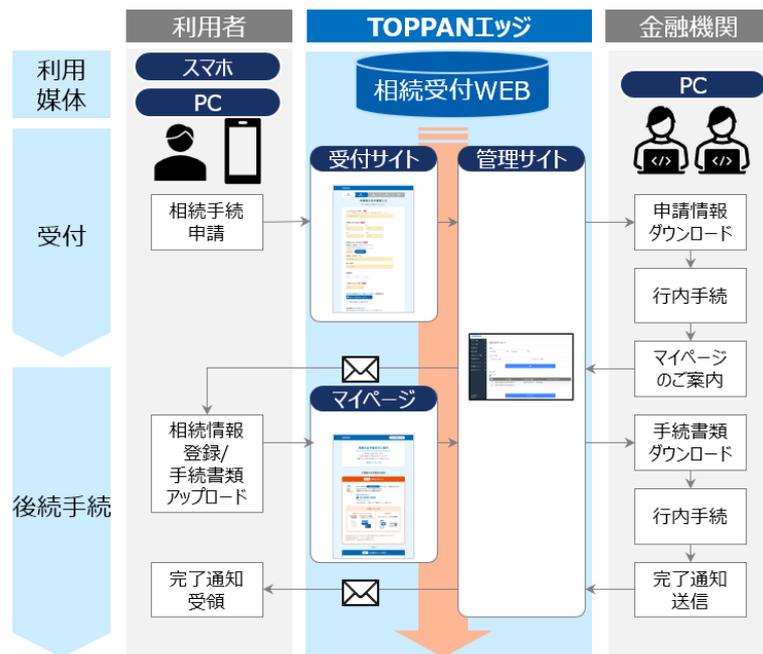
TOPPAN エッジ、「オンライン相続受付 WEB」を提供開始

オンラインで相続手続きに対応できる、国内初の SaaS 型サービス

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN エッジ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下 TOPPAN エッジ)は、相続手続きの申請から完了までを完全オンライン化する SaaS 型サービス「オンライン相続受付 WEB」の提供を銀行、証券会社、信用金庫向けに 7 月 17 日から開始します。

「オンライン相続受付 WEB」は、相続手続きの申請・登録から、関連書類の提出、手続き完了通知までをオンライン・非対面に対応できるサービスです。金融機関に対して相続手続きを包括的にサポートするサービスを SaaS で提供するのは国内初(※1)です。

金融機関においては、相続関連業務における窓口対応の人的・時間的負荷を軽減します。利用者にとっては、PC やスマートフォンなどを使って、時間や場所を問わず、簡便に相続手続きが可能となり、窓口での手続きの時間的・身体的な負担軽減のほか、グリーフケア(※2)を意識した手続き画面の表現やデザインにより、手続きを行う利用者に寄り添ったサービスを提供します。



「オンライン相続受付 WEB」提供イメージ

■ 背景

国内の少子高齢化が急速に進行する中、死亡者数は 1980 年代から年々増加傾向にあり、2023 年には約 157 万人超に達しています(※3)。2025 年には「団塊の世代」が全員 75 歳に達し、今後も死亡数は増加すると予測されています。それに伴い、金融機関や自治体等で取り扱う相続関連業務の件数も増加しています。

銀行などの金融機関における相続関連業務は、法的な知識が求められるなど専門性が高く、業務に対応できる人員の不足が深刻化しています。また、「相続人へのヒアリングや説明に時間を要する」「書類の種類の高さや専門的な内容により、不備が発生しやすいが、利用者になかなか連絡がつかず非効率」など、業務負荷の大きさが課題となっています。これらの状況を受けて、一部の金融機関においては受付手続きを部分的にオンライン化する取り組みが始まっています。しかし、受付以降の手続きは来店または郵送での対応が多く、業務負荷は依然として高い状況があり、オンライン化のニーズが高まっています。

また、利用者にとっては、近親者との死別の直後から様々な手続きに忙殺される中で、金融機関に複数回赴かなければならないことに大きな負担がかかっており、その解消が課題となっていました。

これらの課題に対して、TOPPAN エッジは、長年、金融機関の事務手続きを幅広く受託する中で培ったノウハウを活かし、この度、WEB 上で相続手続きを完結できる「オンライン相続受付 WEB」としての提供を開始します。

■ 特長

・国内初、オンラインで相続手続きに対応できる SaaS 型サービス

相続手続きの申請から完了までをオンライン・非対面で対応する仕組みを国内で初めて SaaS 型で提供します。本サービスを利用することで、従来 1 件あたり平均約 50 分要していた相続の簡易手続き時間を、約 20 分に短縮できます (TOPPAN エッジ調べ)。

利用者は、PC やスマートフォンから、自身の都合に合わせていつでもどこでも被相続人の情報の登録や、「マイページ」への書類アップロードが可能です。これにより、窓口への訪問が不要となり、従来書類に不備が見つかるたび発生していた連絡や再提出の手続きを、全て WEB 上で対応できます。

金融機関側では、相続業務の受付・処理にかかっていた人的・時間的負荷を軽減し、それ以外の業務に有効活用することができます。

・グリーフケアを意識し、相続人に寄り添った表現・デザインの手続き画面

一般社団法人日本グリーフケア協会の監修の下、手続き画面において「冒頭にお悔やみの言葉を掲載し、誠意をもって対応する姿勢を伝える」「精神的に不安定な状態にある申請者にも配慮し、短く簡潔な質問と回答しやすい入力フォームにする」「『死亡』などの直接的な表現は他の表現に置き換え、使用を最小限にする」などグリーフケアを意識した表現やデザインとすることで、近親者との死別に直面する相続人に寄り添ったサービスを提供します。

・関連サービスと組み合わせ、トータルで支援が可能

TOPPAN エッジでは、金融機関の相続業務全体をトータルで支援することが可能です。特に、多くの金融機関で課題になっている、過去に手書きや崩し字の筆書きで作成された戸籍の解読を含めた相続人特定作業の効率化を支援する「相続関連図作成支援サービス」などを「オンライン相続受付 WEB」と組み合わせ提供することで、金融機関の業務効率化に貢献します。

■ 導入費用

初期費用:700 万円～、運用費用:50 万/月～ ※オプション機能等、詳細はそれぞれ別途御見積

■ 今後の展開

TOPPAN エッジは、今後本サービスを主に銀行や証券会社に対して展開し周辺の BPO サービスと合わせて 2028 年までに約 17 億円の売上を目指します。また、今後も、相続業務の各プロセスを DX と BPO でサポートする「Hybrid-BPO[®]」サービス群を展開予定です。

※1 TOPPAN エッジ調べ

※2 グリーフケア:死別をはじめとする「喪失」を体験した人の悲しみや痛み寄り添い、立ち直り、自立できるようケア・サポートすること。

※3 出典 厚生労働省「令和5年(2023)人口動態統計月報年計(概数)の概況」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai23/index.html>

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上