

LeaClue が実現するリース業界における 顧客共創型フロント業務 DX

Digital Transformation(DX) of Leasing Industry Front Business Co-creating
with Customers by LeaClue

佐藤 大 季

要 約 リース会社とリース契約者をオンライン化やデジタル化によって繋ぎ、業務効率の向上や働き方改革に寄与するため、BIPROGY は 2022 年 2 月に LeaClue（リークル）のサービス提供を開始した。LeaClue は、契約情報照会、電子ファイル照会、各種申請受付を基本機能として提供し、リース業に特化した形で一貫した業務フローのオンライン化を促進させる。BIPROGY は、LeaClue がもたらす業務変革が実際に顧客のニーズと合っているかどうかを PoV（Proof of Value：価値実証）で検証し、機能改善を積極的に行い、運用確立を行った上で本運用へシフトする。実際の運用検証を基に確立された最適な形の DX サービスを顧客とともに共創していく。LeaClue はクラウドファーストを想定し、SaaS 型のサービス提供への成長を目指している。

Abstract In February 2022, BIPROGY started providing LeaClue services that connects leasing companies and lease contractors through going online and digitalization so as to contribute to improving operational efficiency and reforming work styles. LeaClue provides inquiry of contract information or electronic file and various application reception as basic functions, and expedites going online of a consistent business flow in a form specialized for the leasing industry. BIPROGY will transfer this service to full-scale operation with continuous functional improvements and operational establishment after verifying through PoV (Proof of Value) whether the business transformation brought about by LeaClue meets customer needs. Together with customers, we will co-create the optimal DX service established based on actual operational verification. LeaClue is a cloud-first service and aims to grow into a SaaS-type service.

1. は じ め に

BIPROGY 株式会社（以下、BIPROGY）は、リース業務パッケージソリューション「Lease Vision」によって、主にリース業務の社内業務領域に対して網羅的なサービス提供を行ってきた。しかし、近年注目される DX の推進によりフロント業務の IT 化^{*1}が今後もますます加速していく中で、社内業務領域だけではなく、リース業における関連ステークホルダーとのビジネス連携にもサービス提供領域を拡大することが BIPROGY に求められている。

リース会社とリース契約者をオンライン化やデジタル化によって繋ぎ、業務効率の向上や働き方改革に寄与するため、BIPROGY は 2022 年 2 月に LeaClue（リークル）^[1]のサービス提供を開始した。本稿では、2 章で LeaClue の企画・開発に至った背景を説明し、3 章で LeaClue の機能概要、4 章で LeaClue が考えるサービス提供領域とサービス展開に関して記述し、5 章で LeaClue の開発手法、6 章で LeaClue の将来像について説明する。

2. LeaClue 企画・開発の背景

本章では LeaClue がどのような背景から企画・開発に至ったかを説明する。

2.1 リース業界の市場課題

リース業界は国内市場においてリース会社・サプライヤ・顧客企業間により安定したビジネスモデルが確立された業界であり、民間設備投資の動向と密接に関係しながら成長を進めてきた。しかし、リーマンショックや、リース会計基準の変更、また、2020 年以降に本格化した新型コロナウイルス感染症の流行などによる社会変化は、定型化された現在のリース業務フローでは必ずしも効率的でない点を生み出しており、リース業界にも少しずつ変化が生まれてきている。

私たちの生活の中でも、スマートフォンの普及やキャッシュレス決済の台頭等に見られるように、幅広い世代の人々が IT を活用することが当たり前になってきた。この社会変化は、当然ビジネス業務においても変化をもたらしており、あらゆる人々が業種に関わらず一定の IT リテラシーを持って業務を行うことができる時代となってきたのである。テレワークの促進によりペーパーレス化もますます求められ、業務の電子化・IT 活用はビジネス競争において優位性ではなく、必須の要素となる時代に突入している。安定した業務フローが確立されているリース業界にとって、IT 活用によって現状の業務のあり方を変えることは大きな決断が求められる一方、急速に進む時代の変化に適応していくためには IT を活用した業務変革が不可欠であり、その実現が大きな課題である。

2.2 BIPROGY のリースソリューション課題

これまで BIPROGY はリース業向けソリューションとしてリース業務の基幹システム領域に注力してサービスを提供してきた。しかし、電子化の普及、DX 推進の傾向により、BIPROGY が提供するサービス領域は社内業務の範囲だけでは顧客のニーズに十分に対応できない状況となってきた。オンプレミス志向のシステム構成や、紙媒体での取り扱いを前提とした対外帳票等、BIPROGY がこれまで提供してきたソリューションの形では、外部サービスと連携を行う上では柔軟性に欠けており、時代に合わせて変革を行う時機に来ている。これまで多くの顧客とともに積み上げてきたリース業務のナレッジ・ノウハウを応用し、リース契約者や、リース業務に関わる様々な関連企業との情報連携までサービス提供範囲を広げ、顧客の業務効率化・事業拡大に貢献することが BIPROGY の命題であり、多くの顧客に期待されている。

3 LeaClue のサービス紹介

LeaClue はリース契約において中心となるリース会社とリース契約者（借手）間の情報連携に焦点をあて、契約情報照会、電子ファイル照会、各種申請受付を基本機能として提供している（図 1）。本章では、基本機能の概要とメリットを紹介する。



図1 LeaClueの基本3機能

3.1 契約情報照会

契約情報照会では、リース契約の借手向けに情報を開示し、リース契約者がいつでも自社の契約内容を Web 上で確認できる。

〈契約情報照会〉

- ・ 契約情報（契約額、契約期間、月額リース料等）
- ・ 物件情報（物件名、取得日、型番・型式等）
- ・ 車両情報（メンテナンス情報、点検スケジュール情報も含む）
- ・ 支払予定情報（支払予定日、支払方法、支払金額等）

また、契約内容の一覧はファイル出力することもできるため、月次業務としてまとまった契約内容を確認したい場合や、出力ファイルを2次加工して補助資料を作成したい場合にも活用することができる。契約に関する問い合わせを日々のメールや電話で対応しているリース会社にとって、契約者が自社の契約情報をいつでも確認できることは業務効率化につながり、大きなメリットとなる。また、複数のリース契約を管理する法人顧客にとっては、常に数十件～数百件のリース契約を管理していくケースも多く、自社の契約情報を Web 上で一括確認できることは、契約者側の契約管理の視点からも大きなメリットとなる。

3.2 電子ファイル照会

電子ファイル照会では、基幹システムで出力した帳票や、契約者からの問い合わせを受けて作成した補足資料等、これまで紙媒体で印刷・封入・郵送していた各種資料を、電子ファイルとして連携することができる。また、ファイル連携が実施された際には、その旨が契約者にメールで通知されるため、アップロードしたことを毎回契約者に連絡する必要はない。紙媒体でしか対応ができなかった資料の送付作業が、電子ファイルとして契約者に連携できるようになる点は、従来の印刷・封入・郵送作業を大幅に効率化し、ペーパーレス化やテレワーク促進にも有効であり、リース会社にとって大きなメリットとなる。契約者にとっても、LeaClue 上で電子ファイルとして取得することができ、紙媒体での管理・保管が不要となる点は大きなメリットとなる。多種多様に存在する電子ファイル連携サービスの中で、LeaClue はリース業に特化した形でサービスを提供している点が特徴である。様々なシステムを組み合わせながら業務を遂行するのではなく、LeaClue で一貫した業務フローがカバーできる点もメリットである。

3.3 各種申請受付

各種申請受付では、満了・再リースの回答や、物件設置先の変更等、リース契約特有の申請業務に関して、LeaClue上で契約に関する申請として実施することができる。

〈各種申請受付〉

- ・満了/再リース回答申請
- ・物件設置先/車両使用先変更申請
- ・中途解約申請
- ・地位承継（契約者変更）申請
- ・請求先変更申請

これまで紙媒体でのやり取りを行っていた満了通知書の送付業務、回答書の返送業務、電話やメールで五月雨式に受け付けていた契約内容の変更業務を、共通のWeb上でやり取りすることができる（図2）。また、満了回答の申請に関しては、契約満了が近づいている契約を契約終了するか、再リース契約をするか等の回答をLeaClue上で受け付けることができ、回答がない契約者へのリマインドメール通知もシステム設定で行うことができる。これまで電話やメールで受け付けていた各種申請を、LeaClue上の共通フォーマットで受け付けることは、各契約者からの申請内容を管理していく点で効率化につながり、リース会社にとって大きなメリットとなる。また、契約者にとっても自社の契約内容を確認しながら申請を行うことができ、Web上で申請内容を確認できることは大きなメリットとなる。

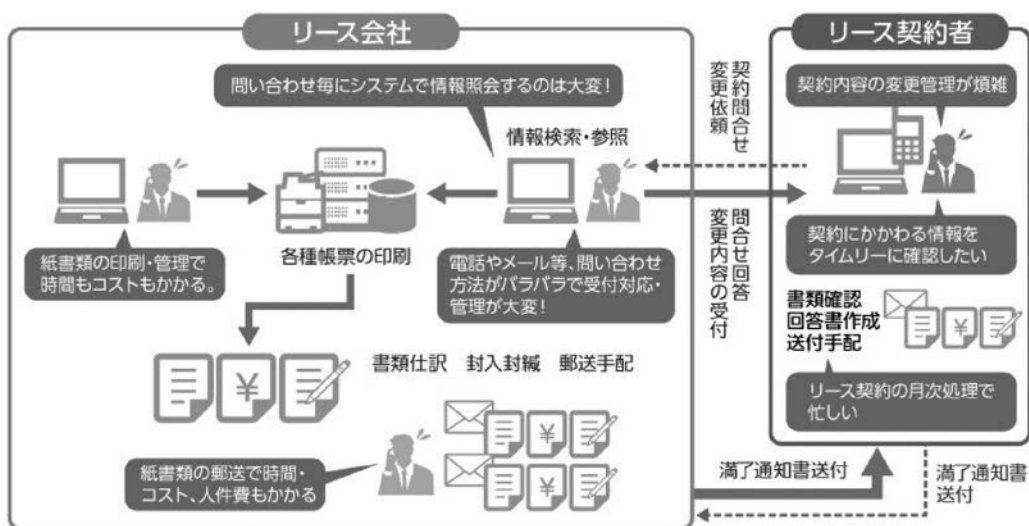


図2 LeaClueが解決する様々な業務課題

4. LeaClueのサービス提供領域の検討アプローチ

本章ではLeaClueのサービス提供領域の検討手法に関して述べる。

4.1 デジタルストラテジーマップ分析

LeaClue 企画・開発のプロジェクトフェーズを計画する際に、新しい領域のサービス提供を行うにあたり、考えられる数多くのサービス提供領域に対して、どのようなステップでサービス提供を行うべきかを検討してきた。そのためのアプローチとして、BIPROGYがこれまでリース業界に対して提供してきたサービス範囲、また、これから提供すべきサービス範囲を整理し、企業 DX を段階的にステージ分けしたデジタルストラテジーマップを作成した（図 3）。



図 3 デジタルストラテジーマップ

BIPROGY の顧客がどのようなステップで DX を進めることができるかを分析して仮説を立て、そのために BIPROGY が提供すべきサービス領域もステージに分ける。それにより、リース業界や BIPROGY の顧客にとっての DX 推進を計画的に進めていくことができると考えた。また、これまで注力してきた社内リース業務の範囲だけではなく、顧客の目線での BtoB、BtoC の領域をサービス化するにあたり、顧客自身が想像や経験したことのない課題も多く挙げられた。例えば、契約書は契約者側が紙媒体で管理したいと要望が出ているのですべて電子化されたら困る、業務でパソコンを使用しないので Web サービスを利用する機会や手段がない、などのような、エンドユーザー側の労働環境や事情を考慮しながら DX サービスの計画を構成することが求められており、顧客側では検討するのが非常に難しい状況であるのが実態である。そのため、BIPROGY の顧客が DX ステージで現在どの段階にあり、どのようなステップで DX を進めることができるのかを整理し、顧客に合った DX 計画を提案・提供するのが BIPROGY の役割であると考えた。顧客の DX テーマを分類し、ステージを段階的に整理することで、その領域を IT 化することと実際の業務作業がフィットする時期を見極める。

4.2 顧客との共創型サービス成長モデル

LeaClue は、デジタルストラテジーマップ分析により仮説を立てて整理したステージの中でも、ステークホルダーとの連携部分のサービス領域を担当する。そのほとんどのサービス領域は BIPROGY だけではなく、顧客自身も変革後の世界を簡単には想像できない領域である。そのため、BIPROGY のサービス提供がもたらす各ステージでの業務変革が、実際に顧客のニーズや事業成長の足並みと合っているか、PoV（Proof of Value：価値実証）を行い検証してい

る（図4）。まずは現行の業務フローを整理した上で LeaClue を導入した場合の運用を確認しながら要件確認・システム導入を行い、顧客の運用に適したシステム設定で LeaClue を構築する。顧客は自社の契約者の中からパイロットユーザを選定し、1～2カ月程の間 LeaClue を PoV 期間として運用し、リース会社側としての運用と契約者側の運用を互いに確認する。その後は PoV 期間を振り返り、機能改善の実施、運用の確立を行い、本運用へとシフトしていく。BIPROGY はサービス利用者から PoV によるフィードバックを確認して、最適な形への機能改善を繰り返す。PoV を実施することで、実際の運用検証を基に確立された最適な形の DX サービスを、顧客とともに共創している。



図4 PoV（Proof of Value：価値実証）の実施

5. LeaClue の開発手法

本章では LeaClue の開発手法や考え方について記述する。

5.1 標準機能改善・機能拡張の考え方

LeaClue は新しい領域へサービス提供を広げていき、顧客とともにより魅力的なサービスへと日々進化していくことを目指している。顧客からの意見や要望に対してスピード感を持ってサービス提供を行っていくことを目指す一方で、信頼性・効率性・保守性を考慮し、サービスとしての品質を確保することが重要であり不可欠である。LeaClue では、機能拡張・機能改善を実施していく上で、要件事項毎に開発サイクルを判定し、要件定義、設計・開発、テスト、リリースのサイクル期間を設定している。開発サイクルを設定する上での判定基準（大分類）を図5のように定めている。

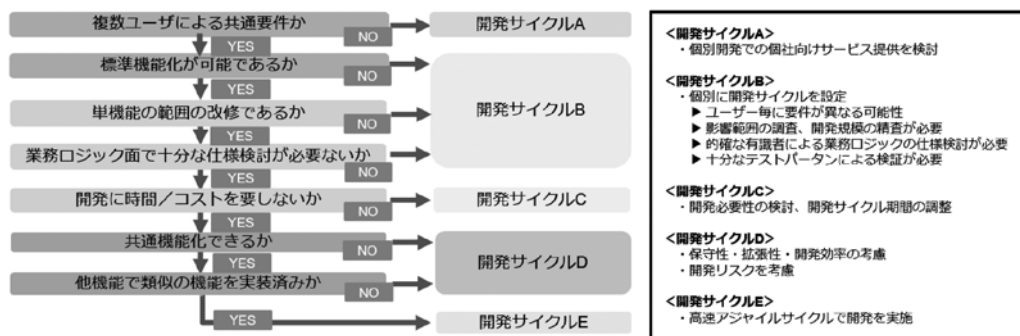


図5 開発サイクルの判定基準

まず始めに、本サービスを提案・導入・運用している中で複数の顧客から共通で出ている改善要望や追加機能であるかの確認、また、標準機能として提供可能であることを切り分ける。そこから開発の観点での影響範囲や業務仕様の複雑性、予想される開発規模を確認する。その後

は実装する上で、多機能にわたり有効な機能であれば共通部品化の検討や、他機能での開発事例有無の確認により開発リスクも見極める。新しい機能を実装する場合には実装方法の選定や調査などが開発規模に影響を与えるため、既知の技術を組み合わせて実現が可能であるかの確認が重要である。要件事項を確認項目により分析し、適切な開発サイクルを選定する。開発サイクルを要件事項の優先度と組み合わせることで、品質を考慮しながら開発からリリースまでスピード感を持って実施することができる。



図6 開発サイクルのイメージ

サービス全体の共通化となる開発サイクル D、E と判断した要件事項は、最短で要件確認からリリースまでを1週間～2週間の周期で進めていく（図6）。開発サイクル C と判断した要件事項は、共通化に時間を要する点から、個々の開発規模に応じてサイクル期間を設ける判定としているが、開発難易度としては低く、単純に作業量・時間を要するものと判断できるため、2週間～4週間での開発サイクルを設定し進めていく。また、個別対応となる開発サイクル A、B と判断した要件事項は、要件整理や仕様検討、業務ロジック検討に十分な時間を確保すべきであり、要件事項毎に適切な開発工程、スケジュールを設定することとしている。このように、要件事項毎にどのぐらいの期間でリリースできるのかを判定することで、最適な開発スケジュールが設定され、顧客の要望に合わせてサービスを効率的に進化させることができる。

6. LeaClue が目指す将来像

本章では LeaClue が目指す将来像に関して記述する。

6.1 LeaClue の可能性と将来性

LeaClue はリース会社とリース契約者間の情報連携を最初のステップとして2022年2月にサービス提供を開始した。リース企業とリース契約者が LeaClue 上で情報コミュニケーションを取り、リース契約に関わるやり取りが Web 上で行われることを促進することで、本サービスの導入が、様々な情報連携の「きっかけ」や「糸口」を意味する「CLUE」としての役割を担うことを目指している（図7）。

今後はサプライヤ企業、保険会社、メンテナンス工場などに情報連携の範囲を拡大していく予定である。様々なステークホルダーとの情報連携を実現することは、より複雑な業務に対しても業務効率を上げることに繋がる。

例えばサプライヤ企業とリース会社が注文書の取り交わしを LeaClue 上で行うことができれば、リース会社・リース契約者・サプライヤの3社間で LeaClue を活用した新しいサービスを生み出すきっかけを作ることができる。メンテナンス工場と車両メンテナンスの予定日程や進捗状況が共有できれば、リース会社・リース契約者・メンテナンス業者の3社間で複雑化する傾向にある各種手続きを、LeaClue 上の共通プラットフォームで簡単に行うことができる。

かもしれない。また、保険会社と API 提携し、保険料算出をタイムリーに実施するようサービス提供を行うことができれば、保険料付保に関する細かい仕様検討も不要となり、業務を単純化することができるかもしれない。

このように、リース契約に関わる様々なステークホルダーと LeaClue 上で情報連携することで、リース会社を中心にシームレスで一貫した情報が共有される。BIPROGY はビジネスが効率的に促進されたサービス圏の形成を目指している。

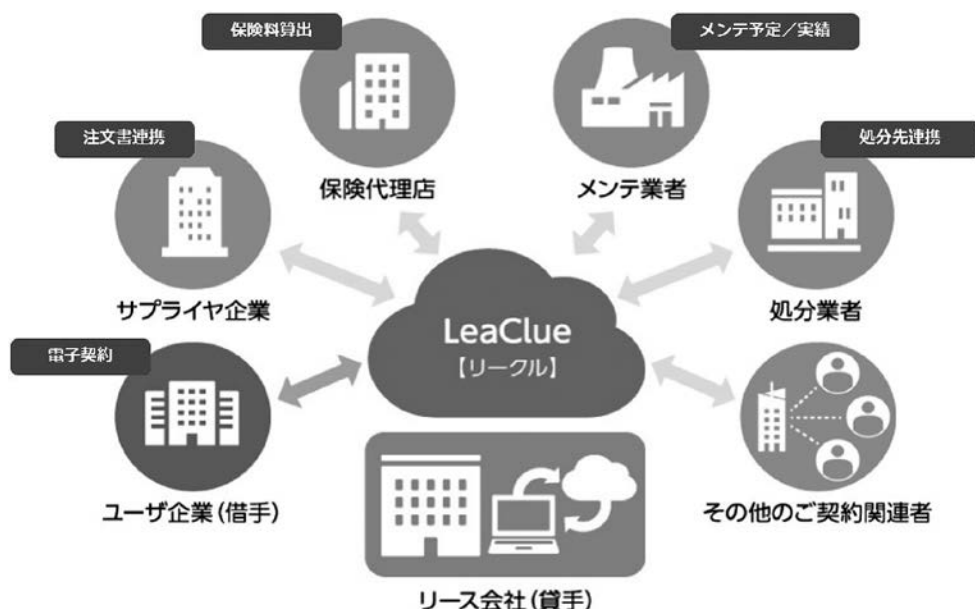


図7 LeaClue が目指す将来像

6.2 サービスビジネスとしての成長性

LeaClue は原則として、クラウドファーストでの導入・利用を想定したサービスであり、SaaS 型のサービス提供への成長を目指している。そのため、LeaClue はオンプレミス・IaaS 型でのサービス提供を開始して以来、個別顧客向けに対応した追加機能や要望事項、機能改善を標準機能化し、各顧客への機能展開を積極的に実施している。5.1 節で述べた要件事項の開発サイクル判定を基にリリースされた機能は、同様の機能を期待する顧客に対しても容易に提供することができる。LeaClue はより多くの顧客のリアルな要望や意見を基に、最適な形へと改善され成長していく開発モデルを実現している。顧客と共に創出したアイデアを LeaClue で標準化しサービスを成長させることで、標準機能のラインアップが強化されつつ、多くの顧客が共通して利用可能な SaaS サービスへと移行することができるようになる (図8)。

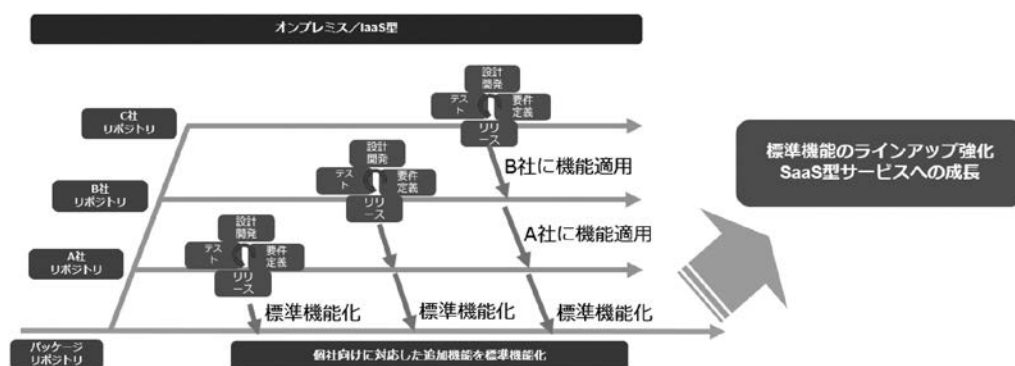


図8 サービスビジネスとしての成長性

7. お わ り に

私たちの生活の中でも IT 化は急速に進んでおり、生活シーンの様々な場面でより身近に IT が活用され、幅広い世代の人々が IT を当たり前に取り扱うことができる時代となってきた。それによりビジネスシーンにおいても、人々は IT を活用し、より効率的で生産性の高い業務を遂行する方法を模索するようになってきた。細かい手作業や紙媒体を前提とした業務は減っていき、IT 活用を前提とした業務フローへとますますシフトしていくと考えられる。LeaClue はまだサービスを開始したばかりであるが、今後も顧客のニーズに対応できるように日々進化を続け、顧客のサービス価値向上、作業効率化、事業成長に貢献できるような魅力的なサービスが提供できるように邁進していきたい。また、本サービスを立ち上げるにあたり、ご協力いただいたリースシステム部の皆様、営業担当チームの皆様、また、協力会社の開発要員の皆様に、この場を借りて深く御礼を申し上げたい。

* 1 本稿における「IT 化」とは、「デジタルイゼーション」を表す。

参考文献 [1] リース業務のデジタル化を支援する LeaClue (リークル), BIPROGY, 2022 年 2 月, <https://pr.biprogy.com/solution/lob/lease/leaclue/>

※ 上記参考文献に含まれる URL のリンク先は、2022 年 8 月 30 日時点での存在を確認。

執筆者紹介 佐藤 大 季 (Taiki Sato)

2012 年日本ユニシス(株)入社。入社後より Lease Vision 開発プロジェクトに参加。2020 年より LeaClue 企画・開発プロジェクトを兼任。

