初期延滞からバックアップサービサーまで トータルサービサーとして 時代のニーズに応える

コールセンター機能を持つサービシングセンターを開設するなど、初期延滞債権の受託業務にも定評がある日本債権回収。証券化に伴うバックアップサービサーを行うなど、サービシング機能をフル装備している。

初期延滞債権を取り扱うため2007年4月に開設されたサービシングセンター

サービサーの役割拡大した10年

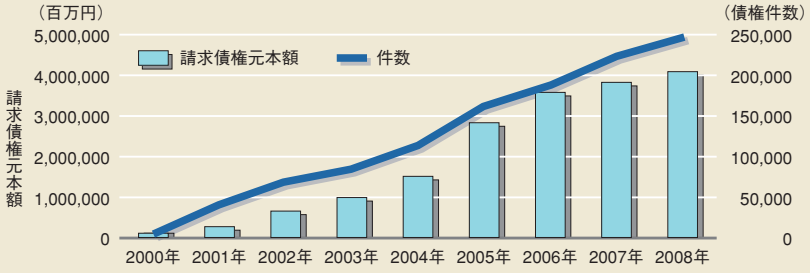
日本債権回収はサービサー法施行後、初めて認可を得たサービサー会社の１社だ。親会社がクレジット債権を取り扱うオリエントコーポレーションであることから、主に個人向けの無担保ローン債権や住宅ローン債権の管理・回収ノウハウの強みを活かした事業展開を行ってきた。

全国の金融機関に今までにない新しい業として生まれたサービサー業務の理解を広めていくため、オリエントコーポレーションと取引のある金融機関を中心に営業活動に注力。設立後すぐ、全国10店舗体制のネットワークを整備し、取扱件数を伸ばしていった。一貫して個人向け債権のスペシャルサービサーとして営業を行い、また、近年では事業再生案件を手掛けるなど幅広く業務を展開してきたことが評価され、2008年12月末現在、請求債権元本の累計取扱高は4兆1000億円。累計取扱件数は24万9000件にものぼる（図1）。

日本債権回収の代表取締役社長山本喩氏は、サービサーの10年の歴史をこう振り返る。「金融機能のアンバンドリング（分解）が進んだことで、サービサーに求められる機能・役割は10年前に比べて大きく広がったと思います」

山本氏が指摘するように、当初は金融機関のバブル期の不良債権処理が主だった。その後、時代の変化とともに、サービサーに期待されるニーズが多様化していった。初期延滞から中長期延滞債権の督促および回収業務や特定金銭債権の集金代行、中小企業の事業再生、証券化に伴う

図1 累計取扱高の推移（バックアップサービシングは除く）



Japan Collection Service

バックアップサービサー業務などがそれに当たる。

「金融機関が厳しい時代のなかで生き残っていくためには、サービシング機能を自前で行うのではなく、われわれのような専門のノウハウを持ったサービサー会社に委託した方がよいとの認識が定着したと実感します」(山本氏)

サービサーが金融機能を円滑に進めていくうえで欠かすことができない、社会の一翼を担う金融インフラとして認められていった10年だったといえるだろう。

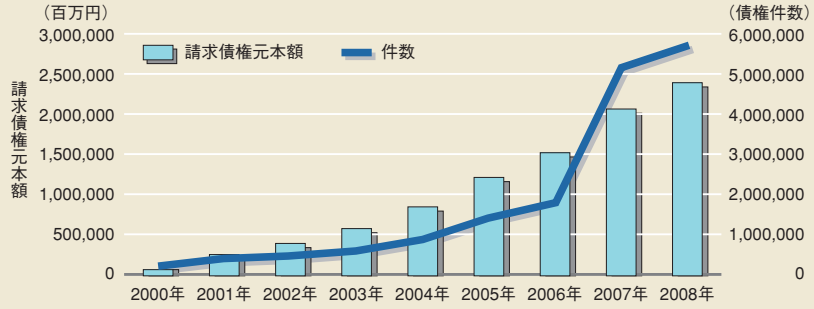
個人再生に貢献する受託業務

サービサーの役割拡大に伴い、同社では個人向け債権のスペシャルサービサー以外のサービシング機能についても強化していった。なかでも本業における第2の柱として力を入れているのが、初期延滞債権のサービシング業務だ。2007年4月に専門のサービシングセンターをオープンしたのはその表れといえる(写真)。

「金融機関としては、資産である債権を売却してしまう前に、初期延滞段階からサービサーに債権管理を委託することで、資産価値の劣化を防ぐ事ができます。また債務者にとっては、初期段階から当社のきめ細かなケアを受けることで、再生できる可能性が高まります。個人向け債権の督促・管理業務に圧倒的な強みを持つ当社だからこそ、金融機関にとっても債務者にとってもメリットがある仕事ができると考えています」(山本氏)

初期延滞段階で同社に委託することで、金融機関は不良債権化する資産の割合を減らすことができ、かつ未収だった債権から返済金が見込めることで、財務基盤の強化にもつながる。今後も金融機関が同社のようなサービサーをうまく活用することが、金融業界自身の飛躍にもつながっていくものと思われる。

図2 バックアップサービシングの累計取扱高の推移



“やさしい回収”を目指す

同社はバックアップサービサー業務にも実績を持っている。近年、債権の流動化が進み、証券化市場が拡大したが、証券化を行ううえで欠かせないのがバックアップサービサーだ。オリジネーターが有事の際に、迅速にサービサー業務の引継ぎを行い、回収業務を行う。同社は2000年からすでにバックアップサービサー業務を手掛けており、2008年12月末現在、請求債権元本額の累計取扱高は2兆4150億円、累計取扱件数は563万件にも及ぶ(図2)。

「当社は、バックアップサービサー、プライマリーサービサー(集金代行業務)、サブ・プライマリーサービサー(初期延滞債権管理業務)、スペシャルサービサーまで、すべてに対応できる、サービサー業界のなかでも数少ないトータルサービサーだと自負しています。今後も時代のニーズに合わせて、サービシング機能を強化していきます」(山本氏)

同社がサービサーの歴史とともに、トータルサービサーとして実績を積み上げてきた背景には、徹底したコンプライアンスへの取り組みが挙げられるだろう。

「われわれは個人や企業の再生をお手伝いし、金融機関の収益拡大に貢献すべく、問題解決のための再生計画を提案する“やさしい回収”を目指しています。法令はもちろん、社会規範を遵守し、丁寧で正確な業務の遂行を常日頃から心掛けています。正確な債権状況の把握に努め、問題点のヒアリングを行い、債務者、金融機関双方が納得できる調整役として、今後も社会に貢献していきたい」(山本氏)

サービサーへの役割が高まれば高まるほど、同社が掲げる“やさしい回収”の実現が、サービサー業界全体に求められていくだろう。

JCS ジェーシーエス
日本債権回収株式会社
〒102-0083　東京都千代田区麹町1-3 ニッセイ半蔵門ビル
TEL.03-3222-0328　http://www.japanservicer.co.jp/