

「SkyPDF®」で広がる働き方DX 中国銀行様「TSUBASA汎用ペーパーレスシステム」



featuring:

 中国銀行

株式会社中国銀行様

 ちゅうぎんフィナンシャルグループ

株式会社ちゅうぎんフィナンシャルグループ様

株式会社中国銀行

『TSUBASA汎用ペーパーレスシステム』導入プロジェクト

金融機関のデジタル化が大きく加速している。2022年に中国銀行様がサービスを開始した「TSUBASA汎用ペーパーレスシステム」は、これまで大きな負担となっていた営業窓口における事務業務を一気にペーパーレス化し、旧来のアナログ的なイメージを一掃した革新的なソリューションだ。業務負担の軽減はもちろん、顧客満足度の向上やこれまでにない多様な店舗形態の検討などさまざまな成果を挙げている。スカイCOMの「SkyPDF®」を活用して既存システムを進化させ、営業店を「真の営業現場」へと進化させた中国銀行様に、具体的な事例や成功につながったアプローチを伺った。

「SkyPDF®」で広がる働き方DX 中国銀行様「TSUBASA汎用ペーパーレスシステム」

「全業務DX」の一里塚となったペーパーレス基盤

本店を構える岡山県内で最大の金融機関であり、隣接する広島県や香川県など西日本エリアで大きな存在感を持つ中国銀行。

抜本的な業務プロセスの見直しとIT投資による徹底した「イノベーションの創出」を目標のひとつに掲げ、サービスの向上と従業員の働き方改革の両立を目指して、積極的な取り組みを進めている。

「当時、中国銀行では訪問件数が伸び悩んでおり、渉外活動の効率化が求められていました」

そう振り返るのは、営業BPR推進を営業所管部門とともにシステム面からリードした里氏だ。例えば、預り資産の販売現場では多種多様な書面を用いる上、手続きのために現物を持って訪問と帰店を繰り返す場合もあるなど、顧客にとっても行員にとっても大きな負担になっていたという。「そこで、第1弾として2018年に導入したのが、渉外業務を対象とした『ペーパーレス基盤』でした」

ペーパーレス基盤は、これまで紙を用いていた商品説明や申込書を電子化し、外出先でもタブレット端末で操作できるようにしたものだ。

訪問前の資料準備時間の大幅な短縮や、電子サインによる契約、顧客からの質問に対しても持ち帰りにせず即座に情報提供できるなど、営業スタイルの大きな変革を実現した。

翌2019年には、隣接プロジェクトとして同時進行していた、店舗窓口向けのタブレットシステム「TSUBASA Smile」も導入された。

「ただ、これらのシステムはお客様と対面で行われる申込受付のデジタル化を主眼としていたので、後続業務——申込み書類をプリントし、検印などのチェックを行った後に営業店端末で入力するという事務処理がそのままのかたちで残っていました」里氏とともに営業店の事務改革を推進した鈴木氏が続ける。

「せっかく入り口がデジタル化されているのだから、その後の処理もデジタル化したいというのは、自然な発想です。そこで、TSUBASAアライアンスで提携している千葉銀行様と共同で、『全ての店頭事務で活用でき、一貫したワークフロー処理を可能にするシステム』の構築を検討し始めたのです」

ペーパーレス基盤 (2018年)



紙、印鑑で契約
紙で受取書発行

2018年度から



タブレットでご説明、
電子サインで契約!



電子サインをいただき、
物件をお預かり!

帰店後の事務「登録、綴り込み、
控えの保管」が大幅に削減。
翌日の営業活動の準備時間を確保。

一貫したワークフロー処理の仕組みを構築し、 全業務のペーパーレス、印鑑レス、オペレスを実現



こうして2022年にリリースされたのが、ペーパーレス基盤の進化系ともいえる「TSUBASA汎用ペーパーレスシステム」だ。

「特徴は、営業現場で使われる各サブシステムと勘定系システムが、汎用ペーパーレスシステムを介してシームレスに連携していることにあります」とシステム導入から運用まで現場をリードしてきた安達氏が語るように、本システムは既に稼働していた各種の受付システムと勘定系などの業務システムの間で、仲介役のように振る舞うシステムだ。渉外担当者や店舗窓口によってタブレット端末に入力された情報を即座に電子的に処理し、PDFファイルとして格納。PDFに記録された情報をAPI連携によって勘定系システムに送り、念願だった後続事務の自動化を実現している。さらに、API連携という汎用性の高さを生かして、為替の被仕向け事務を処理する

E為替やファイリングシステム、印鑑照会システムなどさまざまなサブシステムとも有機的に連携。検印や承認など全ての店頭事務に必要な情報を電子化して、ワークフロー処理によって一元的に管理できるようにした。鈴木氏はそれによって可能になった「集中検印」が、汎用ペーパーレスシステムによる業務改革のハイライトだと語る。

「申込書の処理には役席者による検証作業が必要ですが、それまでは照合の必要な付属書類が複数存在する上、電子化された書類と紙文書が混在していたため、営業店端末を開きながら紙文書と突き合わせるという非効率な作業を強いられていました。しかし本システムの導入により、照合に必要な全ての情報を同時に回付することが可能となり、役席者はワークフロー操作のみで検証作業を行うことができるようになったのです」

安達氏が続ける。

「いつでもどこでも検証作業を行うことができる上、自動連携なので数字合わせのような照合作業も不要になって、時間的なロスも業務負担も大きく削減しています」

そしてもうひとつ、開発陣が胸を張るのが「PDFによる、帳票の内製化」だ。システムのコーディネーターとしてプロジェクトに携わった里氏は、「本システムでは、所管部がExcelベースでフォーマットを作成してPDF化し、システム部でAPI処理を設定するだけで帳票の新規作成ができるので、スピーディーかつ包括的な業務改革が可能になったのです」と力を込める。「若手の行員からは、もう『TSUBASA Smile』と『汎用ペーパーレスシステム』がなければ業務が成立しない、という声も聞かれるようになりました。お客様からも『拍子抜けするほど簡単に手続きが済んだ』という驚きの声が寄せられているということで、とかく待たされるという印象を持たれがちだった銀行のイメージも変わってきているという実感があり



株式会社中国銀行
システム部 調査役：安達俊光氏

株式会社Cキューブ・コンサルティング
里俊輔氏

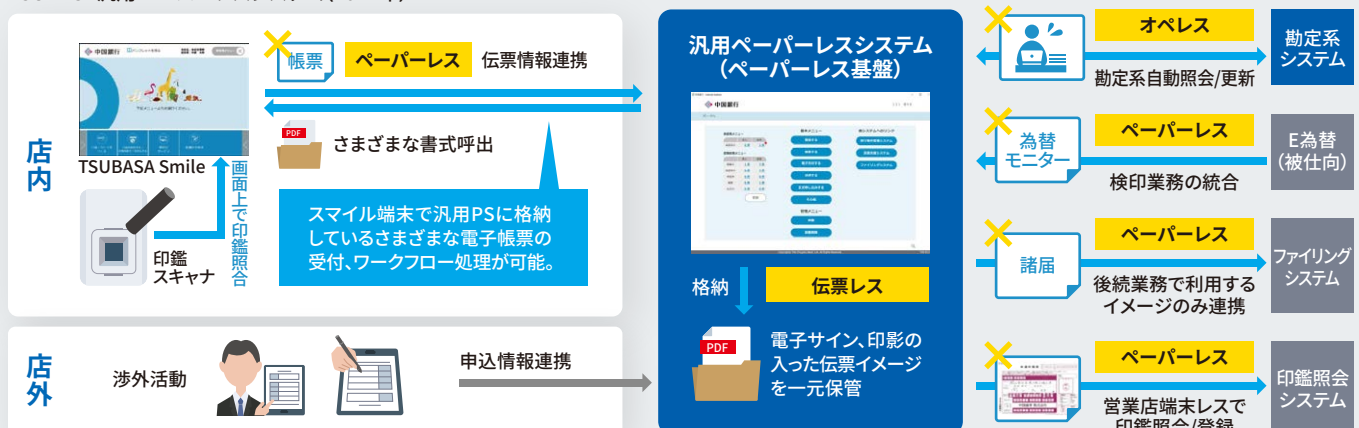
ます。千葉銀行様と第四北越銀行様に採用され、TSUBASAアライアンス内で徐々に浸透を始めており、将来的には、金融機関が当たり前実装しているソリューションとして展開したいと考えています(鈴木氏)」

汎用ペーパーレスシステムの青写真を映した、SkyPDF® WebAPI

画期的な業務改革を実現した「汎用ペーパーレスシステム」。その開発に当たって大きな貢献を果たしたのが、スカイコムの「SkyPDF® WebAPI」だ。その出会いは、前身となった「ペーパーレス基盤」の開発時にさかのぼる。

「当時、行内にも今のままのアナログなワークフローじゃ駄目だという課題意識は共有されていたと思います。ただ、ひとつの情報を扱うだけでも厳重な確認を行う文化があるのが銀行ですので、デジタル化に際しては慎重な議論が必要でした。そこで情報の安全性をどう確保するか、タイム

TSUBASA汎用ペーパーレスシステム(2022年)



スタンプや電子サインを使って印鑑の代わりにできないかといった討議を法務部門なども交えて繰り返し、要件定義を固めていったんです(里氏)」
その結果、単なる申込み書類の電子化、いわゆるデジタイゼーションという意味では道筋が見えてきた。しかし――

「私たちとしては、この全行的なBPRプロジェクトを、今日でいうところのデジタルトランスフォーメーションにつながる枠組みでシステムを考えることで、業務全体を見直すきっかけにしたいという想いがありました(鈴木氏)」

そんな時に、鈴木氏たちが同僚から勧められたのがスカイコムだった。「先に述べた要件や当行のシステム環境などを伝えた上でご来社いただいたのですが、そこで紹介されたのがリリースされたばかりの『SkyPDF® WebAPI』だったんです。現在ではフィンテック企業をはじめ当たり前前に利用されているAPIですが、当時は当行の基幹システムにも

組み込まれていませんでした。しかし『SkyPDF® WebAPI』のデモで、PDFに組み込まれた情報がAPIによって自在に出し入れされている姿を目の当たりにした時、おぼろげながら現在の『汎用ペーパーレスシステム』につながる、APIで多くのシステムがデータを連携している姿がイメージできたんです(里氏)」

もちろん従来の帳票がそのまま活用でき、ドキュメントに位置情報やストローク情報など、さまざまな情報がワンパッケージで保存できるPDFソリューションの特長が、銀行システムに求められる要件を満たしていたことは言うまでもない。

「本システムの導入に当たっては直接的には日本IBM様にビジネスパートナーとして尽力していただきましたが、ソリューションベンダーであるスカイコム様にも私たちのユースケースを踏まえた積極的な提案をいただき、非常に心強かったですね(里氏)」

ペーパーレス化による働き方DXを、地域社会の課題解決に

正式リリースから約5年が経過し、中国銀行では海外送金の電子化や個人ローンの遠隔相談など、さまざまな業務のペーパーレス化が進む。いずれも、従来はお客様や行員の移動が伴ったり紙文書が介在する業務で、省人化や省力化を果たしつつ、顧客満足度を高めることに成功している。今後も、現在取扱い件数が急増しているアプリやWeb経由の申込みにおける後続事務の効率化や、熟練したスタッフの膨大な手作業とノウハウに依存している外為業務の自動化・ペーパーレス化、リモート受付や集中検印を組み込んだ超軽量店舗の実現など、意欲的な取り組みが続く。「紙を利用するのが当たり前という文化の銀行において、タブレットやPCだけで業務を実施することは、行員にとっても大きな戸惑いがあったと思います。しかし、共同開発した千葉銀行様と理念を共有し、文化の垣根を超えて『銀行システムのあるべき姿』を目指したことで独自性がなくなり、広く受け入れられる、汎用性の高いシステムに仕上がったと自負しています(里氏)」

「オンライン手続きの浸透によって、これからの銀行はもっとコンサルティングの場という色を強めていくと思います。汎用ペーパーレスシステムの活用範囲をさらに広げることで、時と場所にとらわれないもっと多様な働き方を実現しつつ、お客様満足度を高めていくことができ

ると確信しています(安達氏)」

「銀行が作ったシステムなので銀行にしか使えないというイメージを持たれるかもしれませんが、PDFをベースにAPIでデータの疎結合を行う本システムの仕組みは、紙をベースとした事務業務のある自治体や企業・団体に広くご活用いただけたと考えています。ここ岡山県でも、山間部の支所では要員配置が難しく、受付できない業務があるといったお悩みの声を聞くことがあります。『紙をなくすこと』によってこうした物理的な距離感を取り払えるだけでなく、DXの推進を通じて新しい働き方を実現できるということ、地域のお客様と共有して、少子高齢化や人口減少といった地域社会の課題に貢献できたら、これ以上ない喜びですね(鈴木氏)」



導入製品

 SkyPDF® WebAPI

スカイコムが長年にわたり培ってきたPDF技術を、ウェブ環境でも柔軟に利用できるようにするためのAPI群です。REST I/Fを利用してこれらの機能を提供します。本製品を利用することでWebシステムや、WebアプリケーションからのPDFドキュメントコントロールが容易に実現でき、短期間・低コストでのシステム構築、アプリケーション開発が可能となります。



株式会社 スカイコム

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

本社：〒101-0023 東京都千代田区神田松永町19 秋葉原ビルディング10階 TEL: 03-5289-0788 FAX: 03-5289-0783
R&Dセンター宮崎：〒880-0801 宮崎県宮崎市老松2-2-22 JR宮交ツインビルオフィス901