

SkyPDF®を活用した電子サインと ワークフロー化で業務集約を実現



featuring:



山口県農業協同組合 様

山口県農業協同組合

「窓口業務支援システム」導入プロジェクト

「県下1JA構想」の下に、山口県内の総合農業協同組合すべてが合併して発足した「JA山口県」こと、山口県農業協同組合様。合併当時、正組合員数で日本最大、正准組合員合計でも日本で2番目の規模を誇る同組合では、組合員の出資金の加入手続きにおいて、従来の紙文書を用いた窓口業務に限界を迎えていた。

「SkyPDF®WebAPI」を活用した申込受付のペーパーレス化と、既存のタブレット端末を組み合わせることによるスムーズなシステム導入により、業務負荷を1/3に削減する業務改革を実現したJA山口県様に、開発の経緯や成果、今後の展望について伺った。

SkyPDF®を活用した電子サインと ワークフロー化で業務集約を実現

旧JAの本部機能を集約し、業務革新を実現せよ！

2019年4月、山口県内12のJAが統合して誕生した“JA山口県”。1県1JA体制の例としては全国で5番目であり、合併当時は正組合員数で日本最大、正・准組合員の合計でも全国2位の規模を誇った、国内有数の巨大JAである。合併による最大のメリットは、組織の効率化や事業の合理化により、経営資源をより効果的に活用できることだ。JA山口県でも、旧JAの本部であった統括本部を束ねる“本所”が主導するかたちで事業体制の標準化を進めながら、全体の合理化を図ってきた。その業務改革の推進を大きく加速しようとしているのが、2023年4月より全支所で稼働を開始した“窓口業務支援システム”である。

この“窓口業務支援システム”は、県内118の金融取扱店舗の窓口や、渉外担当者が日常的に行っている出資金に関する申込み手続きを、タブレット端末に置き換えたものだ。口座作成に関する手続きを除く全てのプロセスを電子化しており、「電子サインと組み合わせた申込み

受付」、「承認プロセスのワークフロー化」、「基幹システムとの連携や保管など後方処理の自動化」等を通じて、大幅な業務効率化を実現している。システム開発を主導した藤川慎太郎氏は、

「本システムの開発に当たっては、窓口業務の効率化と事業実施体制の整備、2つのねらいがありました」と開発の経緯を振り返る。

「JA山口県では、以前よりOCRを使った購買品の予約注文システムを活用していましたが、紙をゼロにはできない上、OCR処理にも一定の作業負荷がかかるため、他の方法を模索していました。また経営の合理化の一環として、旧JAの統括本部がそれぞれ行っていた作業を本所に集約することが求められており、その実現にはシステム化が不可欠だと考えていました。そこで受付業務をペーパーレス化するとともに、後方業務もワークフロー化できるシステムの構築に着手したのです」

ポイントを絞った開発と既存インフラの活用で スピーディーな課題解決を目指す

JAは、農業者や地域住民の共同出資により設立された互助組織だ。そのサービスを受けるためには、まずJAに出資することで組合員または准組合員の資格を得ることが必要になる。その申込みと脱退に伴う返還の手続きを行うのが本システムでペーパーレス化された出資金業務である。システム開発を担当した本村智美氏によれば、出資金業務を対象に選んだ理由は、導入効果の高さにあったという。

「出資金の受付は多い日には100件を数えることもありますが、以前はそれを全て紙の申込書ベースで処理していました。しかも、原則とし

て組合員の住所から最寄りの支所が処理を担当する決まりがあるため、職場の近くの支所などで申込みをされた場合は、申込書を物理的に移動させなければなりません。受付後も、承認に加入時は6ステップ、脱退時は13ステップの回付が必要で、時間も手間も大きな課題になっていました」

加えて、紙ベースの申込受付は難易度が高く、新人がお客様への説明を交えながら滞りなく手続きを終えるには一定の経験が求められる上、記入漏れや難読による手戻りも一定数発生しており、統括本部の業務を圧迫していたという。

「しかし、このように業務負荷が高い一方で、出資金業務には申込書に記入する項目が比較的少なく、基幹システムをJA山口県で運用しているためデータ連携もしやすいという利点がありました。開発前に行った試算では、重複している作業を本所に集約し、同時に承認プロセスをワークフロー化することで、全体の業務負荷を約1/3に減らせるとわかり、まず出資金業務のペーパーレス化を目指すことにしたのです（本村氏）」



開発に当たっては、

- 操作性に優れていること
- 押印に代わって電子サインを使うこと
- 基幹システムなど既存インフラとの連携がスムーズであること
- 土日に稼働しているローンセンターでも使用できること
- 経験の浅い職員でも、確認事項や説明すべきことが画面に表示され、もれなく事務が行えること

の5点を特に重視したという両氏。

「また、JA山口県の窓口や渉外担当者には、既に業務用のタブレット端末が行き渡っていたことも重要なポイントでした。既存のインフラを使うことで開発コストやスケジュールを圧縮できる上、外出先での手続きなど一部の業務が紙で残ってしまうといったリスクを回避できると考えました(藤川氏)」



経理部 情報システム課 課長 本村智美様

「SkyPDF® WebAPI」を活用して、高い使い勝手とデータ連携を実現

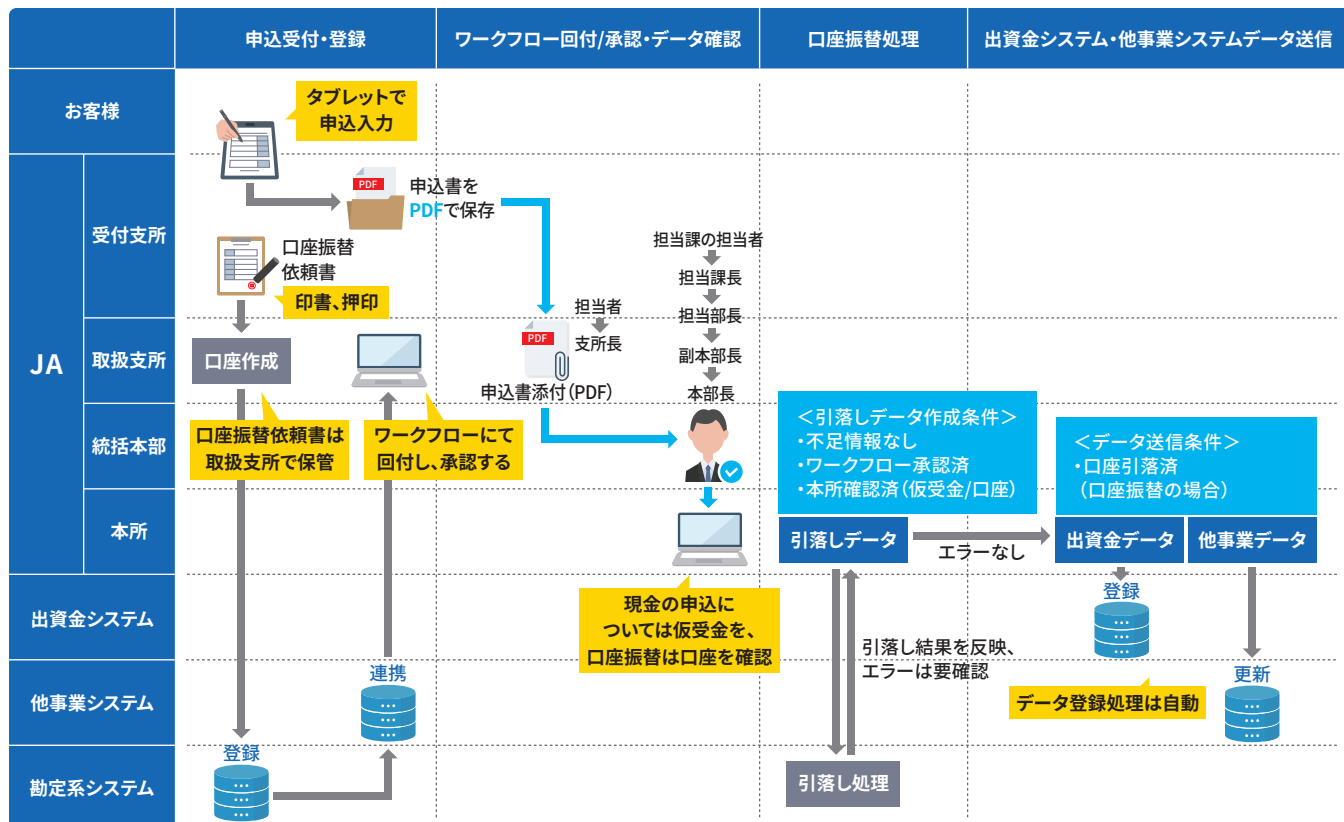
こうして、既存の資源を最大限に活用しながら、効率的な開発を目指した「窓口業務支援システム」。システム上の特徴はアプリケーションと既存のワークフローシステム、基幹の出資金システム、そしてJASTEMと呼ばれるJAグループのリテールバンキングシステムが連携している点にある。

その連携を支えたのが、スカイCOMの「SkyPDF®WebAPI」だ。

「JA山口県では、従来から出資金システムをグループ内で開発・運用しているため、基幹システム間のデータ連携は比較的スムーズでし

たが、基幹システムとタブレットが稼働しているイントラ環境ではネットワークセグメントが異なるため、その連携には苦勞しました。また、既にワークフローシステムの運用が軌道に乗っていたので、そのシステムに連携することが必須条件でした。そこでスカイCOMの『SkyPDF®WebAPI』が、大きな力になってくれたのです」と本村氏。もともと、印鑑を電子サインで代用できないか検討していた時に、“電子サイン”というキーワードで検索してヒットしたのがスカイCOMだったというが、

窓口業務支援システム(出資金の加入申込)



「デモを行っていただいてまず感じた印象が、電子サインをはじめ手書き文字の変換など各部の操作性が良さそうだということ、そして電子サインの筆圧やストローク、日時を記録できるため、契約書類としての厳格性に優れているということです。懸念していた基幹システムとイントラ間のデータ連携については、APIとCSV連携を組み合わせ対応しましたが、スカイコムには私たちが求めている機能にマッチした事例や具体的なプログラムのサンプルを示していただき、開発への弾みをつけることができました(本村氏)」

そしてもうひとつ、スカイコムとの出会いで印象的だったのが、PDFに

対する認識が変わったことだという。

「それまでPDFは閲覧用のフォーマットという認識しかありませんでしたが、従来の紙と同様の見た目でもタブレット上に表示できるだけでなく、フォームとして使ったり、電子ペンで入力したデータを直接システムと連携できるというのは新しい発見でした。承認、保管まで同じ見た目のままでも統一できるので、新システムの導入に不可欠なユーザー教育も最低限で済み、ユーザーやお客様にも非常にスムーズに受け入れてもらえたと感じています(本村氏)」

全国の実験となる積極的なIT導入で、JAをもっと身近な存在に

2カ月間のモデル導入、そして全統括本部に展開して5カ月。

職員の手になじんだ端末で新しく稼働した窓口業務支援システムは、「一番の目的だった統括本部総務課の業務集約を実現し、計画通りの定量的成果が上がっている」という藤川氏の言葉通り、上々の滑り出しを見せている。現場からはシステムへの要望が続々と挙がってきているといい、窓口業務支援システムの今後にかかる期待の高さが伺える。

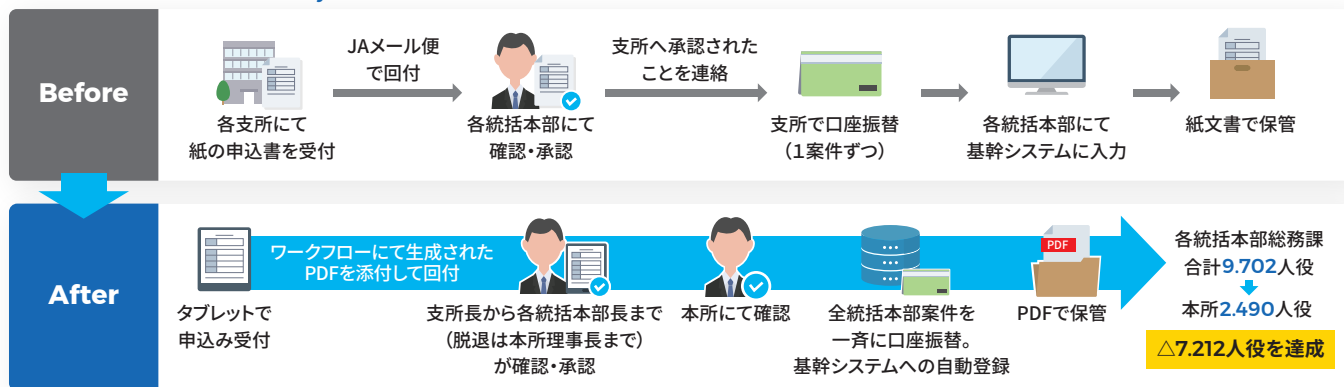
最後に、お二人に今後の展望を伺った。

「本システムは他県のJAからも関心を寄せていただいております、その反響の大きさに驚いています。ご年配の方にはまだまだ紙ベースでの手続きを好まれる方も少なくありませんが、そのような方々にも違和感なく使って

いただけるペーパーレス化の推進を通じて、全国のJAの実験となるような業務改革を進めていけたらうれしいですね(藤川氏)」

「私の展望というか夢は、農業に直接従事していない地域の方々との距離を縮めて、もっと農業を身近に感じてもらうことです。その接点として、JAファーマーズマーケットなどさまざまなサービスで使っていただける総合ポイントカードを発行しているのですが、現在、このポイントカードの申込みや各種手続きを今回と同様のシステムでペーパーレス化できないか検討を進めています。今後もこうしたITを活用した取り組みで、組合員さんとの交流を深める支援をしていきたいですね(本村氏)」

申込み受付後の動線を、全てSkyPDFでペーパーレス化



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