

## SkyPDFが支える サステナビリティ経営の実践



featuring:



株式会社第四北越銀行様

### 『TSUBASA Smile × SkyPDF WebAPI』 導入プロジェクト

環境・社会の維持向上と、経済成長や企業活動の持続可能性の両立を目指す「サステナビリティ」という考え方が広く社会に浸透し、今や企業にとってその取り組みに対する重要性が加速度的に高まっている。

しかし具体的に企業が何をすべきか、何ができるのか。その実践方法に悩んでいる経営者や担当者は少なくないのではないだろうか。

そこで中期経営計画の基本戦略のひとつ「サステナビリティ経営の実践」の一環として、窓口受付システム「TSUBASA Smile」を展開し、同システムと連携したSkyPDFを活用している第四北越銀行様に、同行が目指すペーパーレス化の展望と実践について伺った。

# SkyPDFが支える サステナビリティ経営の実践

## 「サステナビリティ経営」とペーパーレス化。

2021年1月1日、新潟県内シェア1位の第四銀行と2位の北越銀行が合併して発足した第四北越銀行。新潟県を地盤として県外を含め150を超える店舗を展開し、全国でも有数の規模を持つ地方銀行として、地域経済の活性化を支えている。

同行を傘下とする(株)第四北越フィナンシャルグループでは、2021年5月にフィナンシャルグループ社長を委員長とする「サステナビリティ推進委員会」を設置し、2022年4月には「サステナビリティ経営の実践」を中期経営計画の基本戦略に新たに加えるなど、グループ一体での取り組みをさらに加速させている。

「弊行では従前より環境への配慮や業務の効率化の観点からペーパーレス化を検討してきました」

そう振り返るのは、これまでさまざまな部門システムの企画や運営を経験し、現在は事務統括部にて構造改革を担当している小林直子氏だ。

「しかし銀行には広範囲にわたり多様な業務があり、それに関連する書類が多数存在しているため、多種多様な書類のペーパーレス化は

当行の課題であると認識していました」

また、銀行の書類には、署名や押印を必要とするものが多いことから、それもペーパーレス化が進まなかった一因だったという。

そんな状況を打破し新たなペーパーレス化への展望を切り開いたのが、現在第四北越銀行の窓口で使われている受付システム、「TSUBASA Smile」と「SkyPDF」だ。

### 第四北越フィナンシャルグループが掲げる 「サステナビリティ経営の実践」

- 「脱炭素化への積極的な取り組みの推進」
- 「持続的な成長に向けたESG・SDGsへの取り組みの推進」
- 「情報開示の充実と機運の醸成を通じた地域全体での取り組みの推進」

## 受付業務の完全ペーパーレス化により、「お客さまとしっかり向き合う時間」を創出。

第四北越銀行が導入した窓口受付システムは、各種ローンの申し込みや口座の開設、カードの申し込み、住所や名義など届出事項の変更などの主要な手続きを、窓口を設置したタブレット端末で受け付けるサービスだ。電子サインに対応しており、利用者は紙の申込書と変わ

らない感覚でスムーズに記入することができる。

「例えば、これまで新規で口座を開設する際には、何枚もの書類への記入が必要であり、その都度署名や押印をしていただいていた。書類のチェックにも時間がかかるため、お一人当たり1時間くらいの時間がかかっていたのではないかと思います。お客さまにも『銀行は待たされるもの』という認識があったのではないのでしょうか」と小林氏は語る。

それが今回の窓口受付システムの導入により、お客さまが入力を終えるまでの時間はほぼ半減の約30分。担当者が確認・入力に費やしていた時間も大幅に軽減された。担当者はその軽減された時間を「お客さまとしっかりと向き合う時間」に利用することで、金融サービスに関する情報提供やライフプランに合わせた資産形成についてのコンサルティングなど付加価値の高いサービスを提供することが可能になったという。

接客スタイルも大きく変わった。

「手書きが中心だった時は、銀行の店舗は『記入するところ』『受付窓口』『お待ちいただくところ』というように、事務手続きの手順に従って



位置を分け、お客さまに店内をご移動いただいていた。しかし窓口受付システムの導入によって、それらは『タブレットのある場所』に集約されることになりました。そこで、これまでのハイカウンター（立ったままお客さまにご記入いただく場所）方式から、ローカウンター（座ったまま手続きいただく場所）方式に改めたのです。このことも、お客さまの満足度向上につながっていると感じています」

また、受付業務のペーパーレス化は、2021年の第四銀行と北越銀行の合併時にも大きな効果を発揮したという。

「新銀行では「TSUBASA 基幹系システム」を採用したため、営業店事務についても基本的には旧第四銀行の事務取扱を踏襲することとなりました。旧北越銀行では「基幹系システム」「営業店端末機」「その他周辺システム」「商品・サービス」「事務取扱」を一斉変更することになるため、十分な準備期間が必要でした。

合併と同時に旧第四銀行で既に導入していた窓口受付システムを旧北越銀行の店舗にも新たに導入したのですが、旧北越銀行の行員は基本的な操作を習得するだけで、スムーズな案内が可能となり、合併直後から積極的に活用することができました。新銀行での窓口受付システムによる受付は、旧北越銀行の店舗でもあっという間に浸透



第四コンピューターサービス株式会社  
ソリューション開発部兼経営企画部 副部長：山田 守 様

したと実感しています。また、新入行員の育成でも、お客さまとの会話を通じたコミュニケーションツールとしても大きな力を発揮し、即戦力化に貢献しています」

### 3行共同開発で臨んだプロジェクト。SkyPDFの電子サイン技術が実現のカギに。

ここで少し時間を巻き戻して、プロジェクト立ち上げ当初窓口受付システムの企画・システム開発を主導した山田 守氏に、開発経緯とSkyPDFを選んだ理由を振り返っていただいた。

「受付業務のペーパーレス化という構想が立ち上がった当初から、当行が望む窓口受付システムの実現には、SkyPDFが持つ電子サインの技術がカギだと考え、SkyPDFを第一候補として検討していました」

第四北越銀行では、これまでもペーパーレス化への取り組みを進めてきた。しかし、ペーパーレス化の基本は「全ての業務をデジタル化することにある。銀行の書類はお客さまと紙で交わすものが多く、その取引全体を電子化するには、本人の意思を電子的に確認し、保管することが必要だ。その手法としては電子サインが最適だったが、プロジェクト立ち上げ前は系統的に本人を特定する技術に乏しく、自信を

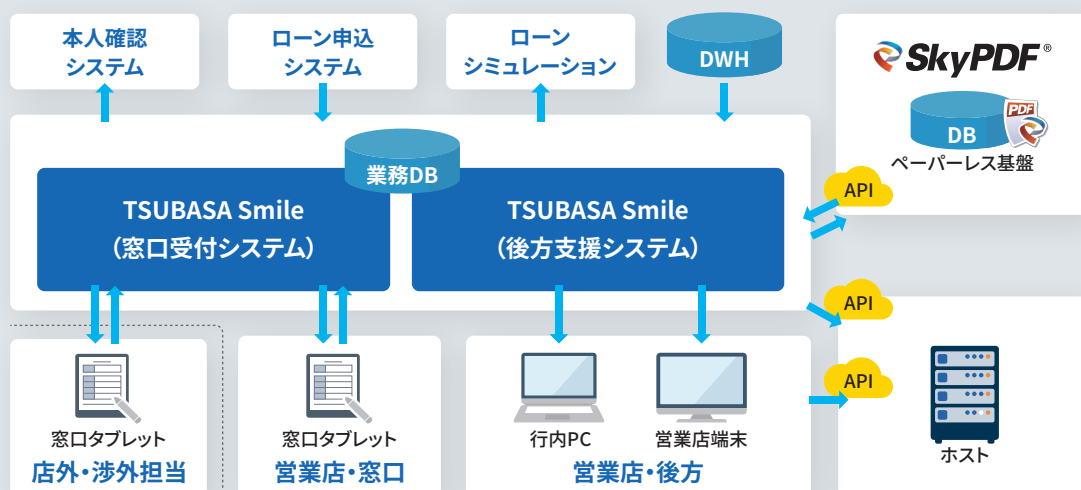
もって選べる製品が見つからなかった。

そのため、プロジェクト立ち上げ時、一部の商品ではWeb申し込みなどの電子化を試みていたが、別途所定の書類に自筆署名・押印を取得する必要があるなど非効率な仕組みをとらざるを得なかったという。

「以前、スカイコム様から聞いたSkyPDF提案を思い出して、調べてみると、電子サインや位置情報をPDFに埋め込んで改ざんできないようにする仕組みがあり、また電子サインで、筆圧情報などを記録することで問題なく筆跡鑑定が行えるということもわかりました。これしかない、というのが最初の印象でしたね」

また、山田氏が電子サインに次いで重要視していたのが、「PDFである」ことだ。

「銀行は数多くの帳票があり、まだまだ書類で行う手続きや後続処理



といったレガシー業務を多く抱えており、それがペーパーレス化の高いハードルになってきました。しかし既存の帳票をPDF化して共有できる基盤を構築することで、将来的に情報のデジタルコンテンツとして応用範囲を格段に広げられるという期待があったからです」

説明が遅れたが、窓口受付システム「TSUBASA Smile」は、第四北越銀行が「TSUBASAアライアンス」で提携する千葉銀行・中国銀行と、共同で開発したシステムだ。当然、開発に当たっては両行との擦り合わせが必須となる。

「本件は、共同開発によるメリットを最大限に生かした点でも、非常に印象深いプロジェクトでした。コスト面はもとより、さまざまな視点や意見を持ち寄ったことで初めて実現できた部分も多かったと記憶しています」

本システムは、約1年の開発期間を経て、2018年11月に個人ローンの

受付を開始した。個人ローン受付では「電子サイン」は未実装だったが、2019年4月に稼働した普通預金新規口座開設にて「電子サイン」を導入。その後、住所変更といった機能を順次追加して、現在は15メニューが対応している。

「電子サインでは、お客さまが署名する際に表示のタイムラグが生じることで違和感がないか、それだけが心配でしたが、十分なレスポンスを発揮しており担当者からもお客さまからも苦情は聞いていません。こうした複数の銀行で行う共同でのシステム開発は要件などにギャップがあり難航することも多いと聞きますが、今回の導入に当たっては、ほとんどトラブルらしいトラブルを経験しませんでした。これは、金融業界のシステム開発を多く手掛けているスカイコム細やかな仕様レクチャーや多彩なサンプルプログラム・技術情報の提供などの貢献も大きいと感謝しています」

## PDF をフォーマットとすることで、業務のペーパーレス化はさらに加速する。

現在、第四北越銀行では窓口受付システムに続く大規模なペーパーレス化が予定されている。

これは千葉銀行・中国銀行が先行して導入している『TSUBASA 汎用ペーパーレスシステム』と呼ばれるもので、PDFの電子帳票をデータ入力画面として活用し、ホストシステムと自動で連携させる仕組みだ。各種手続きの受付から後続処理、記録・保存までを完全に自動化することができる。



山田氏が PDF にこだわったのは、まさにこの汎用化を視野に入れていることで「窓口で取扱う商品の中には、1店舗で年に1件取扱うかどうかという、特殊なものも含まれています。帳票（書類）を電子帳票化（PDF化）する作業は、開発者ではなくユーザー部門で可能ですので、こういった窓口受付システムでカバーしきれなかった多様な業務のペーパーレス化が、これからは一気に進むでしょう」と期待を語る。

小林氏が続ける。

「今回、SkyPDFと連携した窓口受付システムを導入したことで、業務のペーパーレス化を実現することができ、その効果を改めて実感しています。前述した受付業務の効率化やお客様の利便性向上はもちろんのこと、リモートワークや地域限定雇用といった、当行職員の働き方改革を後押しするツールとしても認知されるようになってきました。店舗の一部業務から始まったペーパーレス化の取り組みですが、これからさらに適用範囲を広げることで、CO<sub>2</sub>排出量の削減、弊行が掲げる「サステナビリティ経営の実践」にも、つながるものと確信しています」

### 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