導入事例

株式会社紀陽銀行 様

タブレット端末を活用した「預かり物件管理システム」 の導入で、事務の厳正化や業務の効率化を実現



左から、株式会社紀陽銀行 事務システム部 事務管理・BPR 担当 上野副主任、中嶋副部長、貴志様

紀陽銀行は2020年2月より、お客さまから預かる 現金や通帳などの情報をタブレット端末(全営業 担当者に配布する Windows タブレット約800台) を活用して入力し、その後の処理やご返却までのプロセスを一元管理する「預かり物件管理システム」 を導入した。

同システムの電子サイン機能(*1)に、スカイコムの 『SkyPDF WebAPI』が採用された。

今回、株式会社紀陽銀行事務システム部事務管理・BPR担当の上野副主任に、導入に至る背景や課題、導入効果や今後の展望などについてお話をうかがった。

(*1) お客さまから現金や通帳などをお預かりする、または預かり物件をご返却する際、その内容をご確認いただいた後、タブレット端末の画面上にお客さまの電子サイン(ご署名)をいただく機能です。



システム導入に至る背景や課題をお聞かせください。

お客さまから現金や通帳など(以下:預かり物件)を預かる際、営業担当者は預かり物件や金額などの必要事項を記入した銀行所定の紙の受取書を発行します。

お客さまとの預かり物件に関する授受を紙の受取書で運用してきましたが、 記入ミスなどによる帰店後の訂正作業や内部担当者との預かり物件の受け渡 しに多くの時間を要していることが長い間課題となっていました。

また、受取書の記入方法はルールが細かくかつ複雑で相応の経験とスキルが求



められ、新任の営業担当者だと記入方法の習熟に負担がかかっていたため、この事務的な負担を軽減し、もっとお客さまとのコミュニケーションの時間に充てて欲しいという思いからシステム導入に向けてプロジェクトに着手しました。



預かり業務というのはそれだけ複雑ということでしょうか?

当行では「100パターン程度の受取書の記入方法を覚えて初めて一人前」というくらい多種多様なお預かり内容があります。このため今回のシステム導入にあたって、受取書の記入方法を個々の経験やスキルに委ねるのではなく、システムに任せることで業務を平準化することにこだわりました。

具体的には、お客さまからのご依頼事項を画面上で段階的に選択(タップ)していくことで、預かり物件の候補が表示される仕組みとなっており、新任の営業担当者で特別な知識がなくても、感覚的な操作で正確にお預かりすることが可能となりました。



なお、紙の受取書をご希望になるお客さまもいらっしゃいますが、全体的にはごくわずかな割合となっています。 昨今、宅配便受取時やクレジットカード利用時など日常生活のさまざまなシーンにおいて電子サインで完結するケースが増えてきていることもあり、今回の電子サインによる手続きも抵抗感なく受け入れられていると実感しています。

スカイコムの電子サインソリューションを選んだ理由と評価点

拡張性や汎用性を視野に入れて今後の展開を考えると、PDFベースで運用することが理想形でありメリットが大きいと判断したため、スカイコムの SkyPDF を採用しました。

電子サインの機能面でいうと文字認識を含めレスポンスが良く、スムーズな書き心地で違和感がありませんでした。 排他制御(*2)の恩恵でストレスなく、紙に書いている感じに限りなく近いのは驚きでしたね。

(*2) タブレットの画面に手元をつけながら書いても反応しない仕組み。





導入効果についてお聞かせください。



今回のシステム化で営業担当者の帰店後の事務作業が 1人当たり 1日20 分程度短くなりました。さらに役席者の承認を得るまでの時間も大幅に短縮できていますので、これらを合わせると相当な時間短縮が実現できていると考えています。

また、事務作業に費やしていた時間をお客さまとのコミュニケーションに充てることができるようになり、1日の活動時間をより有効に使えると好評です。



今後の展開・展望についてお聞かせください。

今回の預かり事務の電子化を皮切りに、スカイコムの電子サインソリューションをより幅広い業務の電子化に活用していきたいと考えています。

・Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

[2020年2月取材]

お客様情報



1895 (明治28) 年の設立以来、1世紀以上にわたって「より多くの地域の人々に貢献すること」をめざし、地域社会に密着した営業活動を通じて、業容の拡大と金融サービスの向上に努めてまいりました。そしてお客さまの確かな未来づくりを応援し、親身できめ細かいサービスを提供し、お客さまとともに歩み、お客さまとともに成長していきたいと考えています。

株式会社紀陽銀行 ● 設立:明治28年5月2日 ● 資本金:800億96百万円

●従業員数:2,284名(2019年9月末)※出向者を除く ●本店所在地:和歌山市本町1丁目35番地



本製品は、国内外で豊富な導入実績を誇るスカイコムの PDF テクノロジーを柔軟に利用できる WebAPI に、手書き文字入力/電子サインが 行えるデジタルインク機能が追加されたもの。REST I/F を利用してこれらの機能を提供します。本開発キットを利用することでシステムや、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実現でき、短期間・低コストでのシステム、アプリケーション開発が可能となります。