

紙帳票で培った業務ノウハウを活かし、電子帳票化で 窓口業務の負荷低減と本部での集中処理を両立

—PDF帳票活用による、現場に定着する金融業務DX—



featuring:



東海労働金庫 様

金融業界では、業務効率化やお客様サービス向上を目的としたDXが進められている。一方で、制度改正への対応や各金融機関独自の運用によって紙帳票が残り、DXの進展を妨げる新たな課題も生じている。

この課題を解決するため、東海労働金庫様ではこれまでのSkyPDF®製品の利用実績を踏まえ、既存帳票をPDFフォーム化する『SkyPDF® Professional 8』を採用するとともに、『SkyPDF® WebAPI』を組み込んだ帳票DXソリューション「P-CON」を導入。営業店の業務フローを変えることなく独自帳票の電子化を実現し、本部集中処理を支える業務基盤を整備した。

DXの推進に伴い明らかになった「残された紙」の存在。その課題にどのように向き合ったのか、具体的な取り組みと戦略について話を伺った。

紙帳票で培った業務ノウハウを活かし、 電子帳票化で窓口業務の負荷低減と本部での集中処理を両立

—PDF帳票活用による、現場に定着する金融業務DX—

全国のろうきんで進められるDX施策で、「紙帳票の混在」が浮き彫りに

新たなステージに入りつつある、金融機関のDX。AIを活用した事務処理や窓口業務のデジタル化、ペーパーレス化など、多くの金融機関で業務改革が進み、営業店の事務負担は着実に軽減されつつある。

東海3県（愛知・岐阜・三重）を営業エリアとする東海労働金庫もその一つだ。全国の「ろうきん」で進められるDX施策に歩調を合わせ、AI-OCRやタブレット取引、イメージファイリングなどを導入し、業務効率化を進めてきた。しかしDXが進むほど、目立ち始めたものもあった。「少量多品種」の紙帳票を用いる対面業務だ。小松氏は、その実情をこう語る。

「口座を作るといった主要な手続きはタブレットで完結できるようになっていたのですが、それに付随するチェックシート等については、依然として紙のままだったのです。営業店の負担や業務品質を考えると、『こっちはタブレット、こっちは紙』という操作方法の混在はどうしても解消したい。それが大きな課題となっていました」

こうした付随書類に紙が残っていた背景には、労働金庫特有の事情もあった。例えば主業務である口座開設に使う申込用紙そのものは全国の労働金庫共通のフォーマットだが、小松氏の挙げたチェックシート等は、各地域の労働金庫が独自に運用しているものが多い。これら地域独自の帳票はDXの対象から漏れやすく、いわば「すき間」に紙が残り続けていたのだという。さらに近年は、マネー・ローンダリング対策の強化や犯罪収益移転防止法への対応などにより、新たな帳票の追加や既存帳票の見直しが継続的に発生している。

現場に近い立場でシステム導入を推進した菅沼氏が続ける。

「これらは紙であればすぐに対応できますが、専用のシステムを開発しようとするとかかなり複雑になり、費用対効果も未知数です。導入期間とコストを抑えて導入でき、進行中のDX施策を補完する重要なピースが必要でした」

現場を変えない。それが、システム選定の絶対条件だった

システム選定に当たって同金庫が重視したのは、金融機関として不可欠な高水準のセキュリティに加え、現場を変えない業務改革だった。

金融機関の業務DXでは、新しいシステムに合わせて業務フローを見直すことも少なくない。しかし、営業店では、紙帳票を使った業務が長年定着している。業務の流れや帳票レイアウトが大きく変われば、新たな教育や運用ルールが必要となり、現場の負担はかえって増えてしまう。

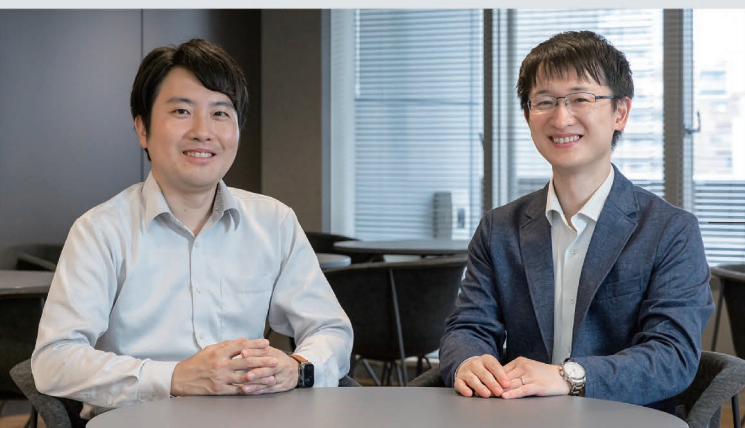
「紙を電子化すること自体が目的ではありません」と小松氏。「営業店が違和感なく使い続けられること、そして業務改革の大前提である『本部集中処理』に求められる事務品質を維持できること。その両立が一番重要でした」

こうした検討を進める中で、両氏が出会ったのが、PDFを手軽に作成・編集できるスカイコムのソフトウェア『SkyPDF® Professional 8』とP-CON

だった。P-CONは、『SkyPDF® WebAPI』を組み込み、基幹システムなどのWebシステムやWebアプリケーションと連携してPDF帳票の表示・入力や入力制御を行える帳票DXソリューションである。

同金庫では、かねてよりスカイコムの『SkyPDF®』製品を活用しており、その信頼を踏まえつつ、同金庫が目指す運用イメージを実現できると確信したという。他社からは、専用の入力画面をスクラッチで構築するシステムも提案されていた。しかし菅沼氏は、「帳票の追加や修正のたびにベンダーへの開発依頼と追加コストが発生するため、帳票単位での課金体系が今後の少量多品種展開においては、大きなネックになると感じていました」と振り返る。

小松氏が続ける。「今回のプロジェクトと直接的な関係はありませんでしたが、『SkyPDF®』製品は以前から利用しており、その信頼性には当金庫内でも定評がありました。『SkyPDF® Professional 8』は、専門的な技術スキルを必要とせず、既存帳票をPDFフォーム化できる点が大きな魅力です。将来的に制度改正への適合や帳票の追加・更新が必要になって、外部ベンダーに頼らず自金庫内で迅速に対応できますし、これまで



東海労働金庫
業務改革部 IT戦略Gr次長：小松 誠 様(右)
業務改革部 IT戦略Gr主任：菅沼 優樹 様(左)

※所属は当時

システム化の費用対効果を見込みにくかった少量多品種の帳票にも柔軟な対応が可能になります。この『SkyPDF® Professional 8』と、SkyPDF®と親和性の高いP-CONなら、長期的なコストの観点からも、当金庫に適した選択肢だと判断したのです」



紙の帳票には、現場と本部の知見が詰まっている

システム導入の実務も、業務改革部IT戦略Grと業務所管部署が連携して推進した。2026年4月の本番リリースに向け、まずは対面口座開設時のマネロン関係チェックシートや振り込み時のチェックシート、海外の納税義務などを確認するFATCA関連の申請書など、利用頻度や入力規則の難易度が異なる6種類の帳票を選定した。

帳票の選択に当たっては、利用頻度が高く電子化の効果を見込みやすいものに加え、利用機会が少ないため、記入ミスが起こりやすいものも取り上げた。特に後者は複雑なチェック項目や入力規則があり、窓口職員にとっても扱いの難しい帳票だった。

これらの帳票は本部でも差し戻しの多い帳票として課題に挙げられていたというが、見方を変えると、「ここは記入漏れが多い」「この項目は特定の条件で確認が必要になる」といった失敗の履歴が、ノウハウとして蓄積されているともいえる。また承認印欄には、承認者や確認の順番といったワークフローの情報も組み込まれている。

今回のプロジェクトで両氏が目指したのは、そうした知見を電子帳票へ反映することだった。

開発で最も工夫したのは、「紙帳票の使い勝手の良さを残しつつ、システムならではの入力制御や必須項目チェックをどこまで組み込むか」という点だった、と菅沼氏は語る。

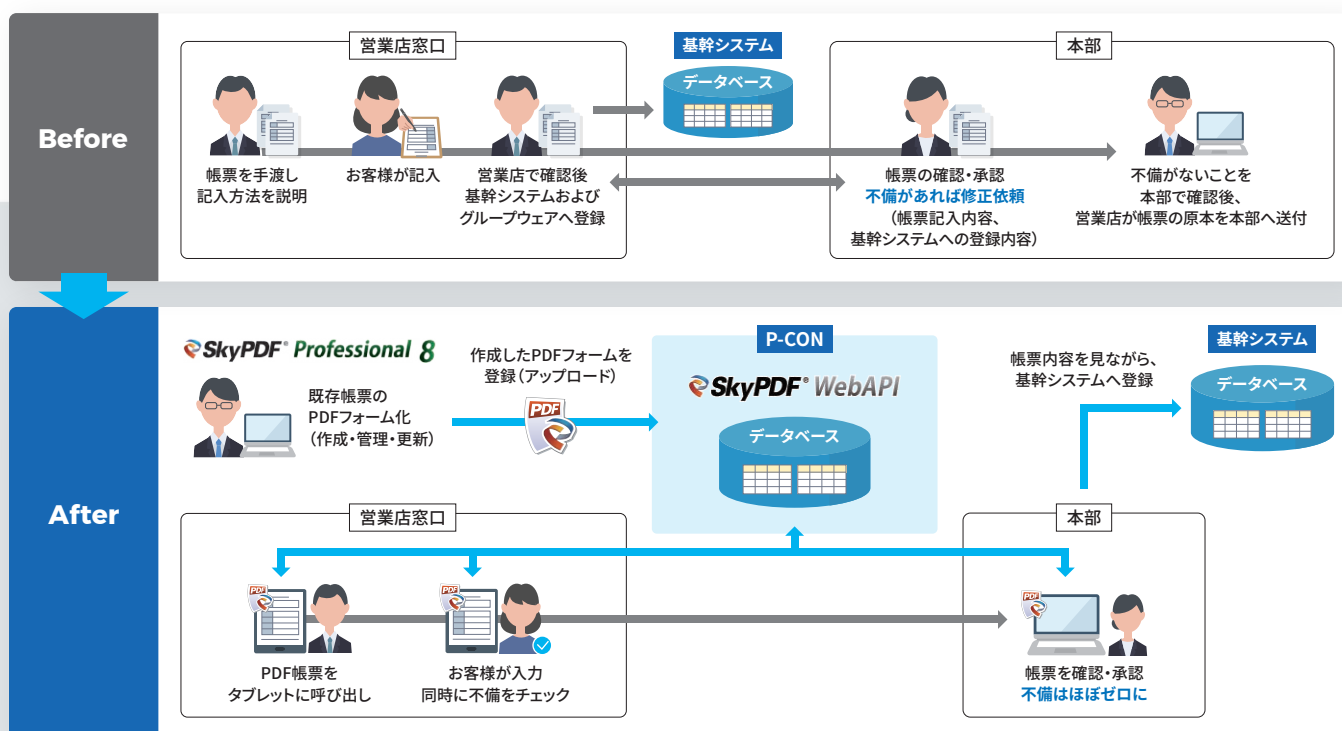
「システムとしては、とことん厳格に制御をかけることも可能です。しかし、厳しくしすぎると実際の窓口での柔軟なお客様対応や利便性を損なってしまいます。過去の不備データを分析し、『どこが最もミスが発生しやすいか』という現場の知見をベースに、所管部署と綿密な調整を重ねて実際の運用に即したルールを構築しました」

そして、帳票フォームの作成・更新には、『SkyPDF® Professional 8』を活用。システム選定時に両氏がこだわった通り、制度改正や運用変更にも、自金庫内で迅速かつ柔軟に対応できる環境を整えた。ベンダーへの都度の開発依頼や追加コストを抑えながら、帳票を継続的に改善できる運用体制が実現したのである。

また、スカイコムによる伴走支援も大きな安心材料となったという。検討段階から実際に使われる帳票を用いた実機デモを実施できたため、フォームの設定方法や制御の反映パターンといったノウハウを、事前検証の段階で織り込むことができた。さらに、本番リリース前にトライアル環境が提供されたことで、実運用を見据えた仕様の擦り合わせも実現した。

「ゼロから始めたプロジェクトでしたが、『紙で培った業務ノウハウを活かしながら、デジタルの仕組みで強化・効率化する』という、当初目指していた方向性に近いシステムになったと感じています(小松氏)」

窓口業務の負担軽減・精度向上により、本部集中処理を実現



差し戻しの多かった帳票の不備件数が大幅に減少

運用開始から約3カ月が経過した2026年6月下旬時点で、「P-CON」を使った申請登録は約1,300件。導入は比較的スムーズだった。

「これまでのタブレット取引システム導入時には、営業店での検証・研修期間として1カ月ほど設けていました。しかし、今回のP-CONについては全国の労金共通のシステムでタブレットに対する慣れが進んでいたこともあり、研修期間1週間ほどで本番運用に入りました。それでも大きなトラブルがなかったのは、画面の見た目や操作感が従来と変わらず、ログインの流れも変わらなかったからだと思います」と菅沼氏。

中でも顕著な成果として挙げたのが、帳票の不備率だ。

小松氏は「紙運用の時代は、本部で検証すると、その大半が何らかの不備で差し戻しになっていました。しかしP-CON導入後は、不備件数が大幅に減少し、本部へ回付される帳票品質も向上したと感じています。入力制御の効果を、数字としてはっきり実感しています」と振り返る。

もちろん、確認業務そのものがなくなったわけではない。しかし帳票品質が向上したことで、同金庫が目指す「本部集中処理」の基盤は、より強固なものとなったといえるだろう。

現場に負担をかけない手法を軸に、非対面チャネルへの適用拡大も視野に

こうして、順調な滑り出しを見せているP-CON導入プロジェクト。その成功の理由として、両氏は「手段と目的を履き違えないこと」の大切さを挙げる。

「システムを導入する側としては、つい帳票の数を増やすこと自体を実績としくくなります。しかし、私たちの真の目的は『現場の事務効率化とミス削減』です。現場が本当にP-CONを導入して良かったと実感できるように、今後も頻度が高く事務ミスの多い領域を丁寧に見極めながら、現場のニーズに寄り添って段階的にリリースしていきたいと考えています（菅沼氏）」

また、今回の経験を通じて、現在の対面業務に加え、非対面チャネルでの活用可能性も見えてきたという。

小松氏は、「まずは導入効果が高いと思われる6種類の帳票からスタートしましたが、電子化すべき帳票はまだ数多く残っています。また、検討を始めた当初は非対面チャネルへの対応は難しいという認識でしたが、その後の機能拡張により、今まさに検討している非対面業務での活用も視野に入ってきました」と期待を込める。

最後に、小松氏と菅沼氏は、次のように語った。

「システムは導入して終わりではありません。現場が自然に使い続けられることが、結果として業務改善につながるのだと思います」

この両氏の言葉には、業務DXを現場に根付かせるための考え方が凝縮されているといえるだろう。

導入製品



(Windows用) WebAPIを使ったシームレスなPDF編集

スカイコムが長年にわたって開発提供してきたPDF技術を利用できるWindows環境用のWebAPIです。本製品を導入することで、外部のWebシステムやWebアプリケーションからREST /Fを使用した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を可能とします。



企業や自治体・官公庁の厳しい選定基準をクリアした信頼性の高いPDFソフトウェア

SkyPDF® Professional 8は、高速性・高圧縮性・動作の安定性に加え、PDFの作成・編集・加工、電子署名、タイムスタンプ、長期署名、署名検証まで対応したPDFソフトウェアです。日常的なPDF業務の効率化から、重要文書の改ざん防止、真正性確認、長期保存まで幅広く支援します。



※記載された商品名・各製品名は、各社の登録商標または商標です。

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

AW-2608-001500