

# OPEN MIDDLEWARE

DocumentBrokerの「事務規定Document Managementソリューション」で  
9,000ページにおよぶ事務規定集をイントラネットでタイムリーに共有



株式会社十六銀行  
事務部 事務統括グループ  
調査役  
濱田 慎也 氏



株式会社十六銀行  
事務部 事務統括グループ  
課長代理  
加藤 宣宏 氏

## USER PROFILE

### 株式会社十六銀行

本店：岐阜県岐阜市神田町8-26

創業：1877年10月

預金残高：3兆5,933億円(2001年9月期)

URL：http://www.juroku.co.jp/

事業概要：岐阜県・愛知県を中心に、157店舗を展開する大手地方銀行。堅実な経営により、連結自己資本比率9.73%を維持。「地域にとって必要とされ、お客さまから選ばれる銀行」を目指して、6つのイノベーションを推進中。2001年5月、ISO14001認証取得。

## 株式会社十六銀行

日本の金融業界を取り巻く環境は厳しい。各銀行には、長年にわたって培ってきたナレッジをうまく共有し、質の高い顧客サービスを提供することが求められている。岐阜市に本拠を置く株式会社十六銀行(以下、十六銀行)では、日立の「DocumentBroker知識管理ソリューション」のテンプレート「事務規定Document Managementソリューション」を使って、事務規定集をイントラネットで公開/検索/更新できるシステムを作り上げた。タイムリーかつ低コストで規定内容を改訂できるようになり、正確でスピーディーな顧客対応実現に大きく貢献している。

### 常に最新情報を集約した 使いやすい事務規定集の実現へ

銀行において、さまざまなナレッジを集約し、整理したものが事務規定集だ。たとえば遺産相続など、一つの支店であまり発生しない事象に遭遇すると、窓口担当者はまず事務規定集を見る。そこには、必要な手続きとその手順、留意すべきポイントなどが、各種の法律に即しながら網羅されている。

ナレッジの集積である事務規定集は、分厚いことが利用者である行員の悩みである。岐阜市に本拠を置く十六銀行の場合、事務規定集は9,000ページにおよび、30冊ほどの分冊にして全支店に配布していた。

「当初は、紙に印刷して配布していましたが、検索性が悪いため、CD-ROMに記録して配布するようになりました。しかし、紙がCD-ROMに変わっただけで、情報を整理し、記録して配布するという手間の本質は変わらなかったのです」と、十六銀行 事務部 事務統括グループ 調査役 濱田 慎也氏は語る。

紙やCD-ROMによる配布には、タイムリーに改訂を行えないという欠点があった。半年に1回、改訂版を作成してCD-ROM配布するのだが、その間に発生した改訂事項は通達などで個別に配布することになる。窓口担当者が具体的な案件に遭遇したとき、事務規定集を読み、それを補足する通達を探し出して読むといった手間がかかることもしばしばだった。

また、紙をCD-ROMにした結果、使えるマシンに限られるという弊害も生じた。十六銀行

内はパソコンの導入が比較的早かっただけに、CD-ROMドライブを標準搭載していない機種が多く存在する。

「全行でCD-ROMを読めるのは500台ぐらいでしたから、平均すると各支店では事務規定集を読めるパソコンが2台ぐらいしかない状況でした。窓口担当者は、金融端末で業務をしながら、必要があれば、事務規定集の読めるパソコンのところまで行って検索をしなければならなかったのです(十六銀行 事務部 事務統括グループ 課長代理 加藤 宣宏氏)。

### Webで見せるだけでなく、 トータルな業務の流れをカバー

事務規定集を必要などきに、必要な人がスピーディーに使えるようにしたい。十六銀行では、Webブラウザを使って、事務規定集の情報を共有できる環境づくりの検討を始めた。

検討対象として数社のソリューションを比較検討した結果、日立の「DocumentBroker知識管理ソリューション」のテンプレート「事務規定Document Managementソリューション」を選択したポイントは2点あった。

第1のポイントは、「事務規定Document Managementソリューション」は、事務規定集の情報作成、更新作業から、情報公開と検索まで、銀行内の業務の流れに沿った作業をトータルにカバーしていることである。

「わたしたちが欲しいのは、単に『Webで見せるためのシステム』ではなく、銀行業務を支援するシステムです。特にデータ更新は、複

数の承認などが必要な重要なプロセスであり、その部分のワークフローが提供されている点を評価しました」と濱田氏。

さらに加藤氏は、「標準機能をチェックしたところ、当行のリクエスト項目を網羅していましたから、短期間で処理の流れを構築できるという自信が持てました」と付け加える。

第2は、信頼性だ。

まず、DocumentBrokerは文書管理システムとして長い歴史を持っており、豊富な実績を通じて安定稼働が約束されている。

「また、日立には以前、Web上で稼働するシステムを納入してもらったことがありますが、信頼性を確保した安心できるシステムでした」（加藤氏）

さらに日立であれば、ソフトウェアだけでなく、ハードウェアを含めたトータルな保守サポートを提供してくれる。万一の障害にあたって、障害の原因を切り分ける作業もスピーディーにできる。岐阜にサポート拠点を持っているのも安心のポイントだった。

## 更新作業を業務ワークフローとして支援

2001年11月、「事務規定Document Managementソリューション」を使って、イントラネット上で事務規定集を共有できるシステムが本番稼働を開始した。

このシステムの最大の特長は、強力な文書

管理システムをベースとしているため、銀行の業務に即した情報改訂作業ができることだ。

改訂作業は、メニューを選択しながらスピーディーに進めていける。改訂履歴が管理されているため、以前のバージョンの情報を参照したり、流用することも簡単な操作でできる。改訂文章の入力は、Microsoft® Wordの文書がベースとなっているため、文章編集や図表添付も自在だ。改訂内容の入力が終わったら、ボタンをクリックするだけで、審査・承認を行う上司や関連部署へ情報が送られる。また改訂内容の正確性を高めるため、あらかじめ設定した2段階の審査・承認を経ないと、改訂ができない仕組みにもなっているのである。

承認された情報は、更新日を指定できる。法律に関係する情報などの場合、適用開始日が決まってくるが、あらかじめ設定しておけば、その日に自動的に更新作業が行われる。

さらに、更新が行われると同時に、トップページに新規情報が自動的に掲示される。こうした作業にも、管理者の手作業はほとんど必要ないのである。

更新された情報は、本部および157の各支店から、イントラネットを使って即座に見ることができる。キーワード検索、属性検索、全文検索、概念検索などを駆使して、必要な情報をスピーディーに探し出し、窓口のお客さまを待たせることなく、正確な業務処理ができるのである。

## 情報更新と配布にかかるコストが大幅削減

「事務規定Document Managementソリューション」の最大の導入効果は、必要な人が必要なときに、必要な情報を得られる環境が実現できたことだ。

事務規定集を読めるパソコンは、一気に2,700台に増えた。窓口の担当者はその都度席を離れることなく、その場で事務規定集を確認しながら業務処理ができる。電話による問い合わせへの対応目に見えてスピーディーになった。

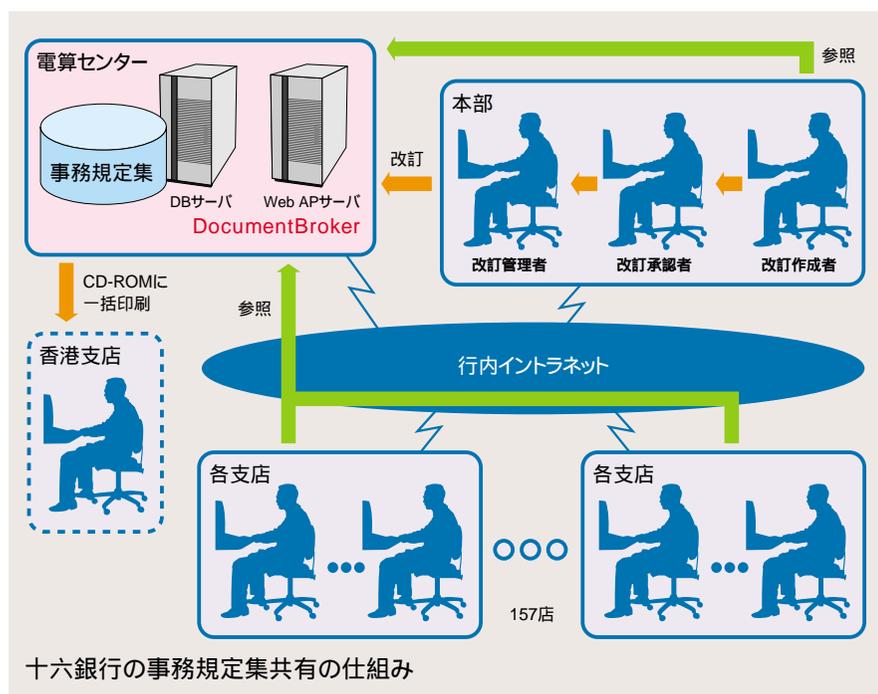
CD-ROMの作成と配布にかかるコストも大幅に削減できた。初期導入にかかったコストは、5～6年で回収できる見込みである。

そしてもちろん、改訂がタイムリーにできるようになったことは、顧客サービスの向上に大きく貢献している。もう個別の通達を参照したり、どの情報が最新のものであるかなどに気を使う必要はない。

なお、イントラネットに含まれていない香港支店には、従来通り、CD-ROMを送っている。これは、「事務規定Document Managementソリューション」の一括印刷機能(大量の情報を紙やCD-ROMに出力する機能)を使って作成することができる。

次の課題は、事務規定集で示された業務をクリックすると、その業務が開始できるといった具合に、事務規定集と実際の業務ワークフローとを連携させることだ。「事務規定Document Managementソリューション」はその業務連携機能を備えているため、近い将来にその実現も可能である。

「事務規定Document Managementソリューション」の導入により、十六銀行では、必要なナレッジの一元管理とWebによる共有を実現。さらなる顧客サービス向上に向けて、ナレッジを活用する段階に入っている。



十六銀行の事務規定集共有の仕組み

・会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

### お問い合わせ

株式会社 日立製作所

ソフトウェア事業部 販売推進部

〒140-8573 東京都品川区南大井6-26-2 大森ベルポートB館  
TEL.03-5471-2592 FAX.03-5471-2395

<http://www.hitachi.co.jp/soft/docbro/>