

OPEN MIDDLEWARE

業務フロー画面上で、ナレッジを共有 営業店ナレッジシステムをDocumentBrokerで構築



栃木銀行
事務統括部 調査役
阿久津 昭彦 氏



栃木銀行
事務統括部 係長
岡本 太 氏



栃木銀行
事務統括部 係長
山口 貴史 氏

USER PROFILE

栃木銀行

本 店：栃木県宇都宮市西2-1-18
設 立：1942年12月8日
資 本 金：149億5,600万円
経常収益：450億4,500万円(2002年3月期)
従業員数：1,692名
U R L：<http://www.tochigibank.co.jp/>

事業概要：栃木、埼玉を地盤とする第二地銀。地元密着型の堅実な経営が特色で、中小企業取引に強い。2002年10月末、250億円の第三者増資を果たしたことからも、第二地銀有数の安定した財務体質が高い評価を得ていることがわかる。

栃木銀行

銀行業界では、営業店システムを最新環境に対応させるため、専用端末がWindows®のPCとなり、新しいアプリケーションを利用できる環境が整ってきた。栃木銀行では、Web画面に表示した業務フローから、事務規程集をスピーディに検索・参照したり、業務プロセスごとのナレッジを全店舗で共有できる営業店ナレッジシステムを構築した。システムのベースとして、日立の「DocumentBroker知識管理ソリューション」のテンプレート「事務規程Document Management業務ナビゲーション」を利用したことで、短期開発も実現できた。栃木銀行では、わかりやすく完成度の高い営業店ナレッジシステムの業務フローを、今後、他行にも販売していく計画である。

ミスのない確実な業務を目指して、 事務規程集を電子化

「事務規程を電子化すると効果があることは、銀行業界の人間ならすぐにわかります。われわれはさらにひと工夫して、誰でもわかりやすい業務フロー図を付加することによって、営業店が積極的に使ってくれるナレッジシステム作りになりました」と、栃木銀行 事務統括部 調査役 阿久津 昭彦氏は胸を張る。

銀行業界では、営業店端末をWindows® PCとすることで、多様なアプリケーションを、営業店端末上で利用できる環境が整ってきた。栃木銀行でも、営業店システムの更新に伴い、2003年9月までに、92店舗380台の営業店端末を、最新のWindows® PCに入れ替えることになった。

自由度を増した営業店端末を使って、効率化したいことの筆頭として挙がるのが、事務規程集をはじめとした各種マニュアル類の電子化である。

銀行では、法令に則って業務を正確に進めるためのマニュアルを事務規程集にまとめている。栃木銀行の場合、事務規程集は数千ページにおよび、13分冊構成になっている。新商品の開発や法令の改正などで修正は頻繁に発生するが、そのたびに印刷し直して営業店に配布するのは困難だ。多くの銀行は、変更点を「通達」として紙の文書で配布し、事務規程集本体の変更は年に1回、まとめて行っている。

紙ベースの従来の方法には2つの点で問題がある。

「ひとつは、情報の『堅確性』が保持できないこと」と阿久津氏は指摘する。たとえば栃木銀行の場合は、前年4月1日から当年3月31日までの1年間に発生した修正を、次の事務規程集に反映させる作業を4月にスタートする。印刷が仕上がって92カ所の営業店に配布し終わるのは8月か9月だ。その間、営業店では手続き上の不明点があると、窓口担当者が古い事務規程集を読み、さらに変更が付け加わっていないか通達をチェックするという手間をかけていた。チェック漏れや対応ミスが発生する危険をはらんだ環境だったのである。

もうひとつは、通達を反映させる改訂作業に手間がかかることだ。変更が多い年は、全体数千ページのうちの300～500ページに修正を加えなければならず、しかも校正を慎重に何度も行うため、事務統括部には大変な負担となっていた。印刷コストも年間数百万円かかる。

銀行業務を知っているベンダーでなければ、 業務の効率化は推進できない

栃木銀行にはもともと、マニュアル類の電子化を推進できる素地があった。

第1に、業務ごとのフローを標準化し、わかりやすく図示した業務フローをカードに印刷して配布し、業務中に参照できるようにしていた。

「例外処理の多い業務フローを非常に苦労してまとめたわかりやすいフローチャートです。紙では検索性がよくなかったのですが、これが電子化されれば業務効率アップに大きく貢献することは間違いないと思いました」

と阿久津氏は言う。

第2に、2000年から電子化には効果があることを実地に確かめていた。契約書類の記入例を入れた融資マニュアルをPDF化し、CD-ROMで営業店に配布したところ、検索しやすいと好評を得た。2000年時点では、営業店に1~2台ずつしか配置されていないPCを使わなければならないのが不便だったが、営業店端末がWindows®化すればこの問題は解決する。

「大事なことは、いろいろな要素が関連し合っているなかで、最終的に仕事のやりかたをいかに良くするかということなのです。事務規程集を電子化するのなら、同時に、帳票の使いかたや業務ごとの大事なポイントも共有する手立てを総合的に考えなければいけません」と栃木銀行 事務統括部 係長 岡本 太氏は強調する。

システムインテグレータを選定するときも、業務効率を上げるための「総合ソリューション」を重視した。

「事務規程集を電子化するだけなら、数社のベンダーがさまざまな提案を持ち込んでいました。しかし、業務に踏み込んだ話をすると、やはり日立でないと理解できないことがたくさんありました。この分野は、パッケージソフトを導入するだけで済む話ではありません。銀行業界に明るい日立との『意思の疎通の良さ』を評価したのです」と阿久津氏は語る。

日立が提案したのは、「DocumentBroker 知識管理ソリューション」のテンプレート「事務規程Document Management業務ナビゲーション」によって事務規程集を電子化したうえで、他のマニュアル類も電子化し、共通のユー

ザーインターフェースとして業務フローの画面から利用するというものであった。

「事務規程Document Management業務ナビゲーション」は、銀行内の業務の流れに沿って、事務規程集の情報作成、更新、情報公開、検索などの機能を利用できる銀行業務の支援システムである。テンプレートが用意されているため短期開発が可能であるうえ、他行での導入実績が豊富で信頼性の高さにも定評がある。

また日立は、ソフトウェアもハードウェアも、SEが迅速確実にサポートする体制が整っており、実績があったのも、安心できる場所であった。

業務フローと事務規程集を連携

栃木銀行の営業店ナレッジシステムは、2002年9月から稼働を開始。営業店端末の入れ替えが完了した支店で利用されはじめており、2003年9月までに、すべての支店へ行き渡る計画だ。

電子化された情報は、事務マニュアル、コードガイド、事務規程集、Q&Aなどである。

以前に業務を標準化したときに作成した業務フローを画面に表示し、そこから必要な情報が参照できるようにした。これにより経験の少ない担当者でも、業務ごとに全体の作業の流れを理解でき、経験者と同様の業務が行えるようなナビゲーションが可能である。そして、特定の作業プロセスのアイコンをクリックすると、そのプロセスで必要となる帳票名、記入例、注意事項が画面の右部に表示される。また、ボタンをマウスでクリックするだけで、事務規程集の中の内ま参照している作業プロ

セスに関わる部分に飛んだり、Q&Aや詳細情報などを参照することができる。なお、詳細情報とは、ベテラン行員が業務上の注意点を特記したもので、ナレッジのかたまりである。

また、どの情報も業務フローからとは別に、キーワード検索もできる。事務規程集とQ&Aは全体の目次を表示させて、必要な箇所に進みながら読んでいくこともできる。読んでいる途中で、業務フローの画面に戻ること

も可能だ。営業店ナレッジシステムの利用が全店に広がれば、紙の事務規程集は廃止する。印刷費は削減され、事務統括部の改訂作業も大幅に省力化できる。

「事務規程Document Management業務ナビゲーション」は、DocumentBrokerという強力な文書管理システムをベースにしているため、確実な改訂履歴管理ができる。しかも改訂作業自体は、メニュー選択の操作とMicrosoft® Wordで文書を作成する作業が中心であり、誰でもすぐに使いこなせる。上司の承認を得る作業などもワークフロー化されているため、マウスのクリックだけで確実な更新作業ができるのである。また、承認された情報で事務規程集が更新される日時は、開示日に合わせてあらかじめ指定しておくことも可能だ。業務フロー画面も、Microsoft® Visioを使って簡単に作成・変更ができる。

「これからは、変更が発生すると同時に、事務規程集本体をスピーディに変更できます。それを92支店で即座に、イントラネットのWebブラウザを使って見られますから、業務の『堅確化』が実現できるのです」と阿久津氏は自信を込めて語る。窓口担当者がいちいち離席して不明点を調べに行かなくても済むため、窓口対応がスピーディになり、来店客の待ち時間も短縮できると期待される。

今後は、電子化されていないマニュアル類を積極的に取り込む一方で、新人教育に利用するなど、使い方も広げていく計画だ。

「DocumentBrokerを中核にしたソリューションにしてよかったと思うのは、後からナレッジを加える作業が非常にスムーズにできることです」と、栃木銀行 事務統括部 係長 山口 貴史氏は言う。柔軟性の低いパッケージとは異なり、「事務規程Document Management業務ナビゲーション」は後から機能を追加して、完成度を高めていくことができる。「これまで本店に集約されていたナレッジを全店で共有することで、新たなナレッジを蓄積できるのが楽しみです」と、山口氏は意欲的に語った。

・Microsoft、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です。
・会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

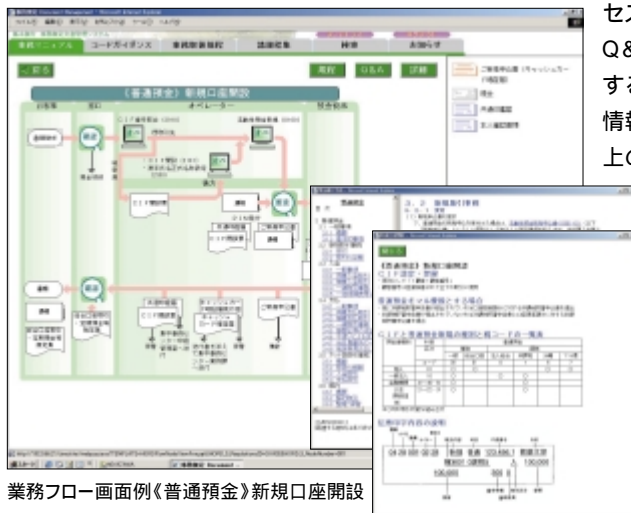
お問い合わせ

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/>



業務フロー画面例《普通預金》新規口座開設

作業プロセスのアイコンをクリックすると必要な帳票名、記入例、注意事項が画面の右部に表示される。また、関連する事務規定や詳細情報が参照しやすく設計されている。