

さらなる事務効率化に向けた統合事務集中センター構想 ～ 非定型事務処理への対応 ～

岩木 亨

金融機関の事務処理におけるITシステム導入の目的のひとつとして、「いかにコストを削減するか」が挙げられる。たとえば、ホストコンピュータの共同利用や各種事務処理のアウトソーシング等がその一例で、事務処理効率化を目的として導入する金融機関が増えている。なかでも、事務集中部門ではITシステムによるコスト削減効果を期待し投資をしている。

OKIではこの市場要求に応えるために、為替集中処理システム、印鑑照会／登録システム等の各業務システムのほか、複数業務での端末共有機能を持つことにより事務集中センターの効率化を実現する「統合事務集中システム」を開発してきた。さらに、複数金融機関が「共同化」運用を可能とするための運用管理支援機能を業界に先駆けて提供してきた。

しかし、これらのシステムは、大量の定型事務（為替、印鑑、口振、手形等）を中心にセンターに事務を集中させ効率化を図るというものであった。従来システムでは非定型事務には対応できないという課題があり、今後はその課題を解決するためにさらに以下の機能が求められている（図1）。

- ① 大量の非定型事務（投信、保険、相続、差押、為替訂正／組戻、仕向受信等）へのシステム適用範囲の拡大による効率化

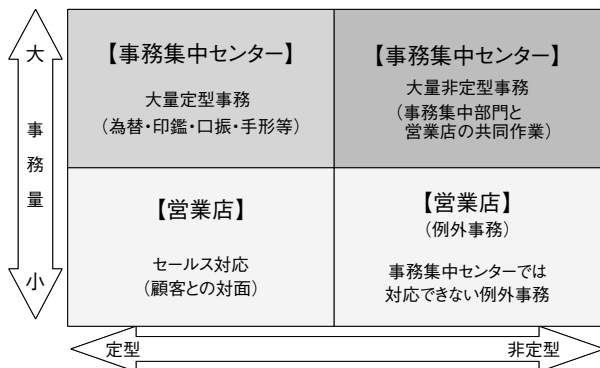


図1 事務量と事務処理の関係

- ② コスト削減だけでなく、e-文書法や個人情報保護法の施行に伴う、リスク管理への積極的な対応

本稿では、この分野における当社の新しいソリューションについて概説する。

ソリューション概要

OKIの統合事務集中センターソリューションは、大きく以下の3つのソリューションで構成されている（図2）。

(1) 業務パッケージソリューション

本ソリューションは当社が大量定型事務を中心として提供してきた各種業務パッケージソリューション群であり、当該市場では国内でトップシェアを誇っている。今般、この領域に新たに以下の大量非定型事務を取り込んだ。

① マルチイメージエントリシステム

金融機関では帳票などの紙（以下 現物と表記）をいまだ大量に取り扱っているが、特に非定型帳票の扱いについては現物のハンドリングが発生することや、現物を見ながらオペレータがエントリを行う必要があり、事務集中センターの事務効率化の課題となっている。

本エントリシステムでは、スキャナから取り込んだ帳票画像を使い、次に示すような機能を提供することにより、従来の課題である非定型帳票の事務処理効率化を実現しこれを解決する。

- A) 帳票認識・文字認識を行う機能
- B) 帳票に応じたエントリ画面を提供する機能
- C) 確定データをホストコンピュータへ通知するデータ編集を提供する機能
- D) ユーザー独自で帳票定義を作成・メンテナンスできる機能

② 為替訂正組戻集中処理システム

ほとんどの金融機関では、仕向け為替に対する他行からの照会業務処理は、各営業店での処理となっており、営

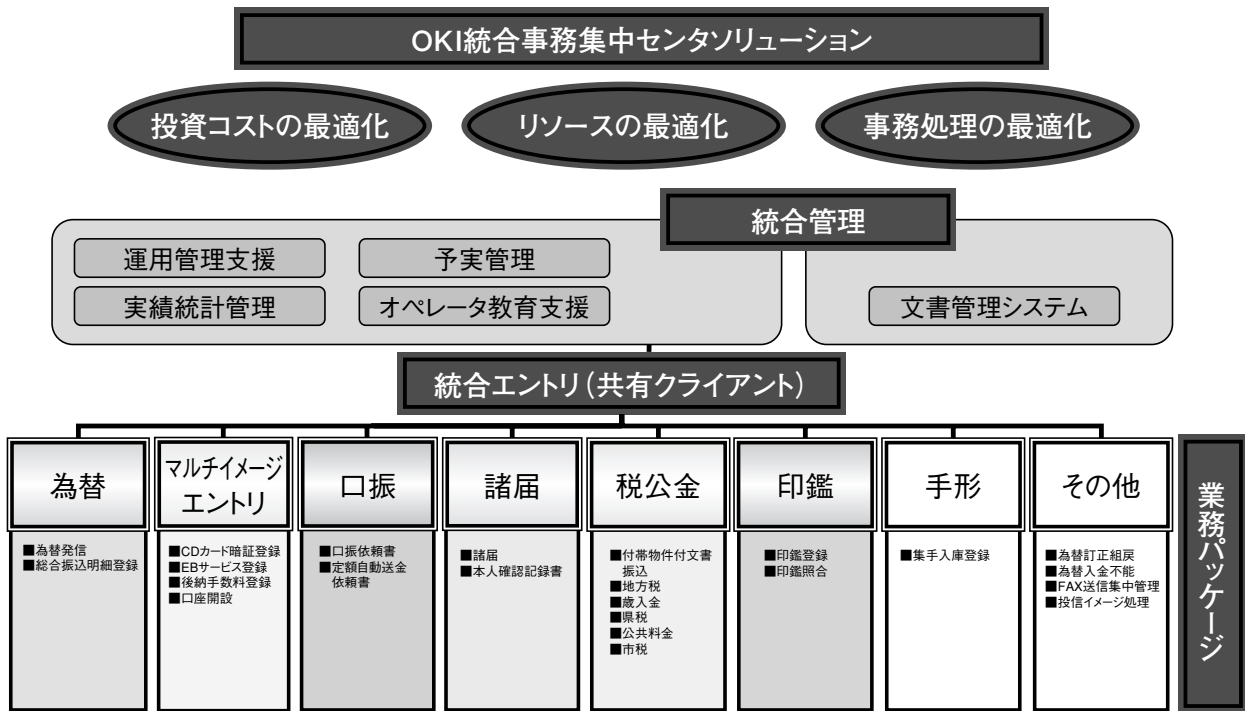


図2 OKI統合事務集中全体像

業店業務の負荷が課題となっている。

本システムでは、顧客・営業店と電話やFAXを使用して連携し、システムでの期日管理のほか、訂正および組戻電文の回答機能を具備することで、この課題を解決する。

(2) 統合エントリソリューション

事務集中センターの要員・リソースを最適化することを可能とする。従来の業務専用システムでは、各業務のピークを想定した端末とオペレータを準備しなければならなかったが、1台の端末を複数の業務で使用できる端末共有機能を提供することで、端末の稼働率を向上させ、業務量の平準化を実現することが可能となる。

(3) 統合管理ソリューション

統合管理ソリューションにより、業務ごとの管理から事務集中センター全体の業務処理量・要員・リソースを最適化する管理が可能となる¹⁾。

運用管理支援・予実管理・実績統計管理・オペレータ教育支援の各種機能が端末で利用可能となる。

今般、この領域に新たに業務共通のイメージ保管ソリューションを取り込んだ。

① 文書管理システム

金融機関で扱う現物をイメージ化し、長期の保管を可

能とすることで、ドキュメントの紛失・汚損の防止、保管コスト・保管スペースの削減、迅速な顧客への対応が可能となる。

当社の今後の対応

本稿では、統合事務集中センターソリューションを基盤とした事務集中センター構想を紹介した。

イメージ処理を基盤とした本ソリューションは、国内では多くの金融機関に評価され、導入も加速している。

今後は、保険・証券等の他分野への拡大を目指し、さらにデータエントリサービス・データストレージサービスといったアウトソーシングでのコスト削減を実現するサービススキームについても検討を進め、アジアほか諸外国へソリューション展開を広げていく所存である。 ◆◆

参考文献

- 1) 中山隆廣, 堀田あおい: 統合事務集中センターソリューション, 沖テクニカルレビュー198号, Vol.71 No.2, pp4-9, 2004年4月

● 筆者紹介

岩木亨: Toru Iwaki. 金融ソリューションカンパニー 金融システム本部 事務集中ソリューション開発部