

# 地域金融機関向け 事務集中・BPOサービス

加藤 博久・千濱 裕子

## 要 旨

金融機関においては競争激化に対応するため、業務プロセス改革（BPR）の推進により営業店を「事務処理の場」から「相談・セールスの拠点」に変革し、営業力の強化につなげることが重要となっています。業務プロセス改革により捻出された要員・ITコストを収益力の強化、新規サービスの創出に投入することにより、成長戦略が実現可能となります。「事務集中・BPOサービス」は非コア業務の運用コスト低減に貢献するとともに、業務プロセス改革をスピードアップし、早期に営業店の余力を捻出することにより営業力強化に貢献します。本稿では、NECの事務集中ソリューションの取り組みと、「事務集中・BPOサービス」について紹介します。

## キーワード

- 共同センター型 ●BPOサービス ●営業店事務プロセス改革
- 要員・ITコストの余力捻出 ●非コア業務の運用コスト低減

## 1. まえがき

金融機関においては厳しさを増す事業環境に対応するため、「コア領域・成長性分野への経営リソースのシフト」「お客様へのサービス提供力の強化」「コスト競争力の確保」が経営課題となっています。そのため、「業務プロセス改革」「顧客接点の強化」「ローコストオペレーション」を重点施策として取り組んでいます。

業務プロセス改革の推進により事務人員の余力を捻出し、捻出した余力を営業（渉外・店頭）へシフトし、提案・問題解決型営業、及び店頭コンサルティングビジネスを展開することにより、営業店を「事務処理の場」から「相談・セールスの拠点」へ変革し、成長戦略を実現することが可能となります。

一方、事務集中部門は非コア業務として過去から膨大な事務処理を消化し、人員を大量に投入してきました。しかし、収益を生まない事務は時代とともに大きな足かせとなり、コストの固定化を避けねばならない環境に変化してきています。

業務プロセス改革の推進は「集中化」「無人化」「機械化」「簡素化」「標準化」の5つの施策を有機的に、計画的に進めていきます。最も優先順位が高く、効果の大きいものが「集中化」です。

集中化施策をスピードアップするためには、集中事務センターの既集中業務の共同化・アウトソーシング化を実施し、

それにより創出したセンター要員・ITコストの余力を新規集中化業務へシフトすることが必要となります。

「事務集中・BPOサービス」は非コア業務の運用コストの低減とともに、業務プロセス改革をスピードアップし、早期に営業店の余力を捻出することにより営業力強化に貢献するソリューションです。本稿ではNECの事務集中ソリューションの取り組みと、「事務集中・BPOサービス」について紹介します。

## 2. 事務集中ソリューションへの取り組み

金融機関を取り巻く環境が激変する中、金融機関は営業店における事務の更なる軽量化を図るため集中化範囲の拡大を進めています。同時に事務の集中処理代行を行っている事務センターでは取扱業務の種類や事務量も増加するため、いっそう効率的なセンター運営が求められています。しかしながら、従来からの業務ごとの専用システム、専任要員では、センターリソースの有効活用が難しく、また集中化業務が増えるとともにセンターの運用管理負荷も増えるという課題が残っていました。

そこで、NECの統合事務集中システムは、業務システムを統合する共通基盤と運用管理支援機能を提供し、センター全体の最適化を実現します（図1）。



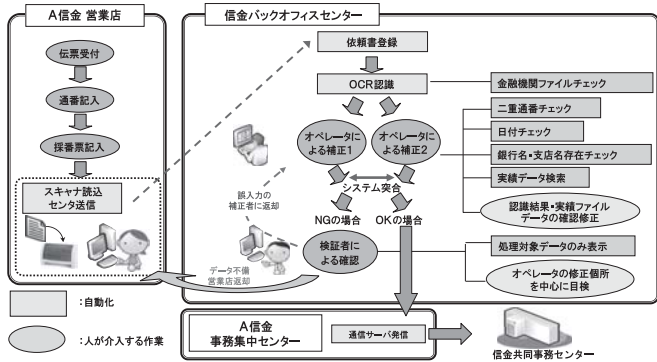


図4 為替集中業務BPOサービスの処理フロー概要

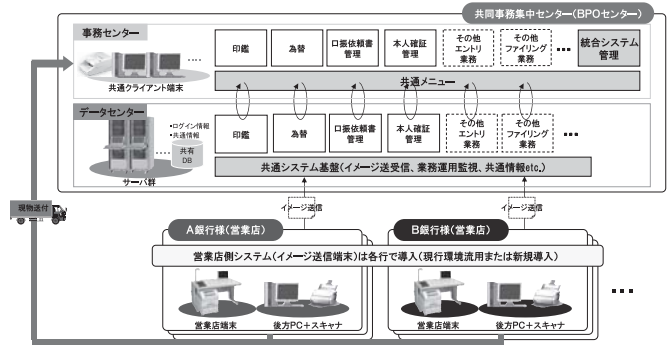


図5 事務集中・BPOサービスの全体システムイメージ

セキュリティに業務運用を行っています。

各信用金庫様は本サービスの利用により、繁閑格差の大きい為替業務の事務や、為替集中業務特有の事務要員確保・管理の悩みを解消することができます。加えて、システム・ITへの投資や人件費などのコスト削減を図るとともに、収益増が期待できるコア業務の更なる強化や新規事業創出に向けたリソースシフトが可能になります。

センターはFISC (The Center for Financial Industry Information Systems) 基準に準拠した信頼性の高いセキュリティ管理体制で運営しており、システム運用・メンテナンスにかかわる費用、要員などの負担が解消されることも大きなメリットです。

本システムでは信用金庫様の各営業店とNEC「信金バックオフィスセンター」をネットワークで結び、各営業店で受け付けられた振込依頼書のイメージデータがセンターに送信されます。センターでは送信されたデータをエンタリ1、エンタリ2と検証を行い、クリーン化されたデータは各信用金庫様の発信端末に戻されます。各信用金庫様が事前に決めた条件を満たしている場合、信金共同事務センター・勘定系システムに自動発信される仕組みになっています(図4)。

現在、4信用金庫様(予定を含む)でご利用いただいております。今後、対象サービス業務の拡大を含めて、発展させていく計画です。

### 3.3 「事務集中・BPOサービス」の概要

前述しました信用金庫様向け「為替集中業務BPOサービス」での実績・運営ノウハウを活用し、統合事務集中システムを基盤としたセンターシステムにより、効率的なセンター

運営を図り、業務サービスの拡張性を備えたBPOサービスを、主に地銀・第二地銀様を対象に検討・計画中です(図5)。

#### (1)対象業務、サービスメニュー

処理手順などが標準化しやすく、システム導入を要するデータ入力業務などを中心に、BPOサービス化を計画しています。

なお、「現物取扱業務」については、時間的・地理的制約を受けないものを対象に検討しています。また、「総合的な判断を要する業務」「顧客との折衝を伴う複雑な業務」についてはBPOサービスの対象外としています。

IT運用(システム基盤、運用、保守)、及び業務運用・事務処理の代行をBPOサービスとしてご提供します。

サービスメニューとしては、「エンタリサービス」と「イメージ登録・保管サービス」の2つに大別されます。サービス内容・メニュー体系は、表1、表2に示す通りに予定しています。

#### (2)特長

NECの事務集中・BPOサービスの特長は、以下の通りです。

- 1) 営業店及び事務集中センターの事務プロセス改革(事務BPR)とIT(BPOサービス)の両面から、お客様に応じた最適なソリューションをご提供します。
- 2) 営業店側は現行リソース(システム、帳票)を継続利用することも可能です。これにより、移行にかかる費用・作業負担を軽減するとともに、営業店側の運用を変更せずにBPOサービスに移行することが可能です。
- 3) 「信金バックオフィスセンター」での運営実績、及び統合事務集中システムを活用して、BPOセンターの高品質・高効率な事務サービスをご提供します。

