

印鑑票の本部一括集中保管を実現。 営業店内の事務負担と現物管理の大幅な効率化に成功。

ふくおかフィナンシャルグループの事務改革プロジェクト

ふくおかフィナンシャルグループ(以下FFG)では、『あなたのいちばんに。』をスローガンに、FFGがお客様にとって真に価値ある存在であり続けるため、より親身に、より的確に、よりスピーディーにお応えすることができる、コミュニケーションを大切にしたい店舗を目指している。そのために豊富な知識と情報を活かし、お客さまひとり一人に最適なサービスの提供を行える体制作りは不可欠なテーマとなる。そこで、経営計画のひとつとして「事務改革プロジェクト」を組成し、現状の営業店内業務の見直しを実施した。

■印鑑票集中保管導入の背景

事務改革プロジェクトでは、様々な営業店事務の効率化を企画・検討したが、その中でドキュメント(印鑑票・COM・取引票等)に関わる事務が非効率的であることに着目。特に印鑑票は、現物管理・付随事務等営業店事務負担も大きいことから、集中保管体制の構築を決定した。

印鑑票を集中保管しながらも業務に支障がないフローを作るためには、印鑑票の印影・署名・全景のイメージ化が重要なポイントとなる。FFGでは印鑑照会での印影・署名のイメージ化は既に完了していたが、全景イメージ化



ふくおかフィナンシャルグループ
事務統括部
主任調査役 戸野川 勇次氏

に関しては未着手の状態であった。今回のプロジェクトでは、3行(福岡銀行・熊本ファミリー銀行・親和銀行)全ての既存印鑑票(表・裏・添付書類)のスキニングから企画開始したが、各行ごとに印鑑票の内容や運用が異なるため、それぞれに必要なイメージ面を整理・検討。移行期間としては3年以内のプロジェクト完了が必須であった。そこで、印鑑票初期登録作業の実績・豊富なノウハウを持つグローリー(本社:兵庫県姫路市)に作業を委託。その結果、約1,000万口座(2,100万枚イメージ)の印鑑票を当初計画より1年短い2年以内(企画・フェーズ含む)でスキニング完了し、イメージを行内イントラで還元のうえ、現物集中保管することに成功した。また、同時に新規発生する印鑑票の即時集中保管フローを構築することで、営業店での印鑑票保管事務は削減された。

■印鑑票集中保管の効果

印鑑票を集中保管することにより「事務効率化」「堅確性向上とリスク管理体制の強化」の2つの効果があげられる。

1. 「事務効率化」

(1) 新規発生印鑑票の格納事務削減(新

現状の課題

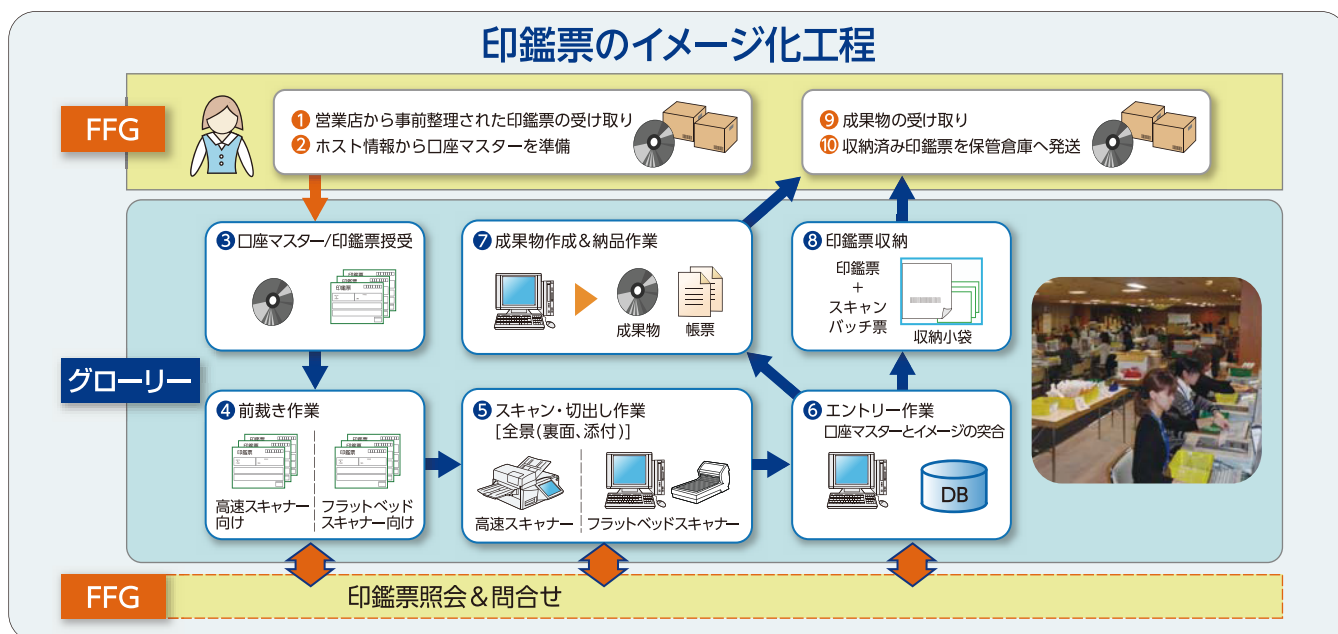
印鑑票の検索に時間がかかる

印鑑票の事務処理が多い

個人情報の紛失／漏洩リスク

印鑑票の保管スペースが必要

印鑑票のイメージ化工程



現発生印鑑票は営業店から事務センターに送付後集中保管)

- (2) 印鑑票の抜き取り事務(解約・雑益繰入時)の削減(保管後はすべて永久保存)
- (3) 印鑑票への記載・書類の貼付事務等を廃止(集中保管をきっかけに、すべて廃止)
- (4) 文書管理台帳作成等、現物管理事務の削減
- (5) 全店扱いの改印等に伴う印鑑票の僚店完結処理(口座開設店での印鑑票格納義務がなくなり、僚店から直接事務センターに送付)
- (6) 当局調査の営業店負担軽減(当局からの印鑑票照会 はイメージで完結するため、事務センターにて対応)

2. 「堅確性向上とリスク管理体制の強化」

- (1) 印鑑票現物を営業店から排除することで、印鑑票に後日記入する・貼付するなどの事務規定を廃止し、事務の簡素化が図れ、事務処理の正確性も向上した。
- (2) また、集中化により印鑑票の紛失及び情報漏洩リスクの極小化を実現。更に、災害対策等の情報資産管理の厳正化にも繋がっている。
- (3) 今回導入した本部集中管理システムは簡素な仕組みながら、文書保存箱に格納した印鑑票1枚1枚の収納場所が正確に把握可能であり、後日の現物閲覧・

抜き出しも容易にしている。

なお、必要な印鑑票は窓口でイメージ確認が行えるため印鑑票そのものを探す手間が無くなり、お客さまの手続きに関わる待ち時間が短縮された。

今後の展開

今後は、営業店内の保管スペース有効活用と営業店事務の効率化による効果をもとに、これまで以上にお客様とのお相談や各種商品のご提案をさせていただくなど、さらなるサービス向上を目指している。

FFGでは、平成24年4月に設立5周年を迎え、人と人、地域と地域を結ぶ金融グループとして、より一層『あなたのいちばんに。』を実現していく活動に取り組んでいる。

印鑑票集中保管導入効果

事務効率化

- 印鑑に付随する事務の削減
- 印鑑票管理に付随する事務の削減
- 当局対応業務の負担軽減

リスク管理

- 情報漏洩リスクの極小化の実現
- 情報資産リスク管理の実現