

睡眠口座明細書を全てデータベース化 「サービスの質の向上」を目指す群馬銀行の事務改革

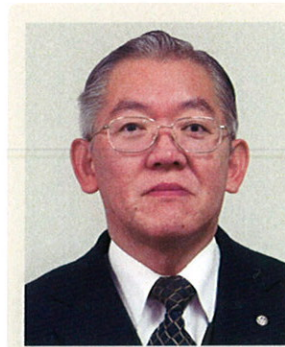
睡眠口座の更なる厳正な管理も実現 グローリーが提供する「睡眠口座管理システム」を導入

群馬銀行（本店：群馬県前橋市）は、「サービス業の原点」に立ち返り、付加価値が高く、質の高いサービスを提供することで、多くのお客様から選択される金融機関を目指している。その取り組みにより「サービスの質の向上」と「収益力の向上」につなげることで、地域・お客様の満足度を向上させ、一層の「サービスの質の向上」につながる成長サイクルを創出することと、基本方針に掲げている。

「サービスの質の向上」を目指すためには、現状の非効率な業務を見直すことが不可欠である。そこで睡眠口座の処理に関わる業務が非効率であることに着目、グローリー（本社：兵庫県姫路市）の「睡眠口座管理システム」を導入した。

導入の背景

従来営業店で睡眠口座対象のお客様の支払い事務は負担が大きく、後日ご来店の手間をかけていた。睡眠口座の支払い処理や残高照合は、紙の睡眠口座明細書を綴った台帳を金庫内から取出す作業から行うため、1件に対し2人がかりで平均4時間程度の時間がかかっていた。また、残高管理の徹底のため年間3回、睡眠口座明細表の残高照合を行っている。しかし加算機による手計算処理のため、1回あたり2名で6時間程度の工数を必要



群馬銀行
事務部
副参事役
清水 一也 氏



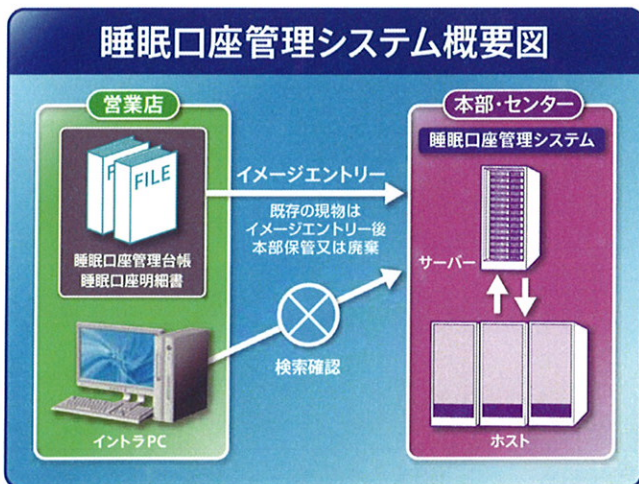
群馬銀行
システム部
副推進役
大木 進 氏

とする業務になっていた。そこで、預金口座管理の徹底と支払い処理の効率化を目的として、「睡眠口座管理システム」の導入を決定した。

システム概要

睡眠口座管理システムは、睡眠口座管理サーバーに睡眠口座データを保存し、営業店からの口座検索・支払い・残高照合の機能を提供するものである。

営業店既設のイントラネット接続PCで、「睡眠口座管理システム」を起動し、「口座番号」「氏名」などの項目を入力イメージエントリー作業風景



睡眠口座管理の課題と目的

支払処理や残高照合に時間がかかる

資料の保管スペースが必要

個人情報の紛失／漏えいリスク

睡眠口座明細書(紙資料)の
電子化により、
口座管理・支払処理をシステム化

することで、該当の睡眠口座明細書が閲覧可能となり、睡眠口座編入時の残高を瞬時に確認することを可能とする。

また、ホストコンピューターから新規睡眠口座データを取り込み「睡眠口座管理システム」で管理するため、銀行全体の睡眠口座の残高照合も把握することを可能とする。群馬銀行では当システムを稼働させるにあたって、まずは全店で保管されている睡眠口座明細書をスキャナーでイメージをとり、氏名、口座番号、残高等の必要情報のエントリーを行い、睡眠口座管理サーバーを完成させた。このシステム構築に向けての膨大な移行作業も、印鑑票の電子化作業で実績のあるグローリーに委託したことにより、約6カ月でほとんど負担なく完了した。

システム導入効果

「サービスの質の向上」の一環としてお客様が所有する口座が睡眠口座になったとしても、通帳・証書さえ持っていれば、データベース化されているのでいつまでも瞬時に対応できる体制を構築した。

睡眠口座管理システム導入効果として、「事務効率化」、「現物管理の効率化」、「リスク管理体制の強化」があげられる。

事務効率化については、お客様への支払い業務が、当システムの確認で済むため、数分の待ち時間での処理を可能にしている。

また、営業店でを行う年間3回の残高照合作業も、導入

システム導入効果

事務
効率化

● 処理時間の短縮

● 睡眠口座管理の容易化

睡眠口座の検索が容易に行えます。また口座データの集計が可能となります。

現物
管理

● 保管スペースの削減

● 管理業務の不要化

営業店での現物保管が不要となります。

リスク
管理

● 事務リスクの削減

本部が常に処理状況を把握することが可能となります。システムにより正確な処理ができます。

前は2名で平均6時間を要していたが、導入後はわずかな時間での照合確認が行われている。

睡眠口座明細書の現物については、システムで明細書のエントリーデータとともに該当ページのイメージも表示しているため、現物保管の集中化もしくは廃棄処分が可能となっている。これにより、金庫保管スペースの削減が図れ、全店で金庫内の約650棚の保管スペースを有効利用できることとなる。

また睡眠口座明細書については、営業店保管から集中保管、もしくは廃棄処理に変更となるため、紛失・情報漏えいリスクの削減が図れ、本部が睡眠口座管理データを正確に把握できるようになったことで管理体制強化にもつながっている。

群馬銀行本店

