

# 県内JAの営業店事務を集中化。 JAバンク兵庫の事務集中に対する取り組み。

生活メインバンクを目指し営業店体制を再構築

兵庫県内JAではこれまで口座振替依頼書や本人確認記録書など、各種帳票の処理において後方の事務に膨大な時間と労力が費やされていた。

兵庫県内JA及び兵庫県信用農業協同組合連合会(以下JAバンク兵庫)は、「このような後方事務負担を削減すべき」との考えに基づき、一体的事業運営の一環として営業店後方事務の集中化を検討。既に多くの金融機関で実績のあるグローリー株式会社(本社:兵庫県姫路市)のシステムを採用し、様々な後方事務集約の取り組みを開始した。

## 後方事務集中化の取り組み

まず始めに着手したのは手形・小切手の管理業務であった。JAバンク兵庫では、いち早く手形交換・期日管理業務の集中化システムを導入。次いで「手形発行システム」を導入し、県内JAの手形発行業務の集中処理を開始した。2005年には「口座振替依頼書管理システム」を導入し、口座振替依頼書の自動振替設定登録業務も集中化した。同システムの導入により、口座振替依頼書の現物を事務集中センターに集め、事務処理はもちろん、営業店での帳票の保管・管理負担の軽減を実現した。さらに2009年には「本人確認記録書管理システム」を導入し、本人確認記録書も事務集中センターに集中。口座振替依頼書同様に、事務処理のみならず、現物管理の合理化を進めた。

## 集中化によるメリット

このような取り組みには、JAバンク兵庫全体として多大な相乗効果を生んでいる。システム導入以前には、各帳票類は営業店管理とされており、増え続ける書類が保管スペースを圧迫するとともに、期限に応じた廃棄管理が大きな負担となっていた。また、



兵庫県信用農業協同組合連合会  
代表理事 理事長  
中村 芳文氏

お客様からの照会業務が発生した際には、該当の帳票を探すことに、かなりの労力と時間を要していた。

システム導入後事務集中センターに集められた帳票は各システムでイメージ化されることで、口座振替依頼書や本人確認記録書など、営業窓口の日常業務において帳票の参照が必要な際には、営業店Web端末によるイメージ照会が可能。しかも営業店では現物管理の煩雑な業務からも解放され、本来の営業活動により注力できるようになった。さらに、これまでの保管スペースが有効活用で

### 県内 JA(営業店)が抱える課題

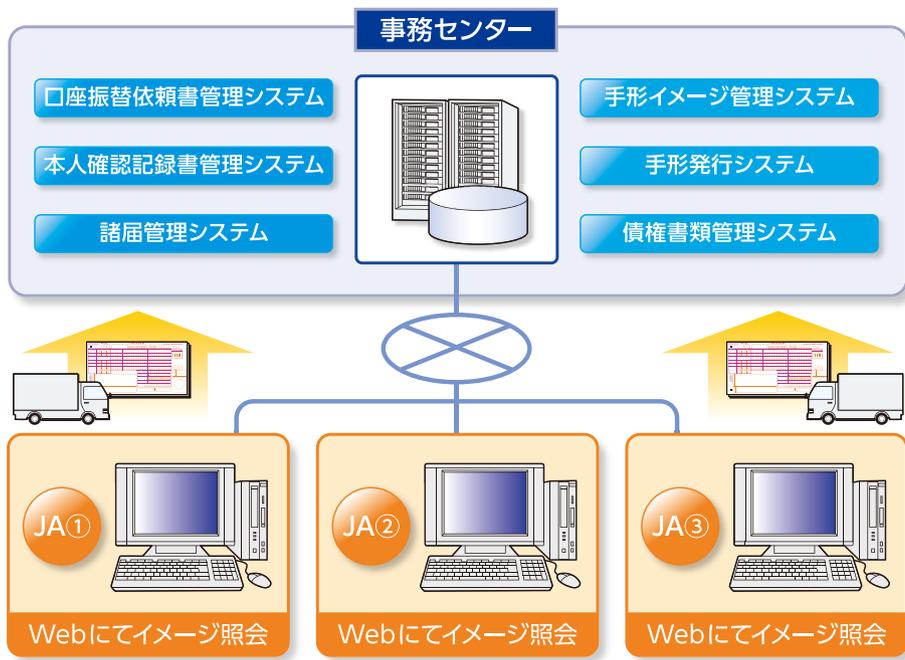
- ① 増え続ける書類
- ② 保管スペースの確保
- ③ 営業店での管理
- ④ 照会対応が困難
- ⑤ 事務リスクの増大

### 集中化によるメリット

#### 【県内 JA(営業店)】

- 保管スペース確保
- 照会対応が迅速かつ省力化
- 紛失リスク低減
- 事務負担が減少

#### 【JAバンク兵庫】 系統内リスク管理体制確立



用農業協同組合連合会の中村理事長は次のように語る。

「JAを取り巻く環境は、少子高齢化の進展、地方経済の低迷等、今まで経験したことのない厳しい状況になると思われます。そのような中、JAの営業店舗(支店)の後方事務の更なる合理化・効率化を推し進め、その分営業力を強化することが重要であると考えます。それを実践する大きな柱が、後方事務の集中化(県域共同運営による事務集中処理)であります。後方事務を集中化することにより、捻出された時間を窓口セールス・電話セールス・店周

きるとともに、各営業店で起こりうる紛失リスクを削減。

一方、JAバンク兵庫では系統内事務を統一することにより、リスク管理体制が確立できた。

## ベンダー選定のポイント

兵庫県内には現在14のJAが存在する。これら全JAの膨大な事務量を事務集中センターで一括処理を可能にしたのはグローリーの充実したシステム構成に加え、次の3点の特長があった為である。

1. 独自の「帳票OCRエンジン」と「印鑑照合エンジン」を開発している。
2. 印鑑票のイメージ化作業時に全JAをくまなく訪問した実績がある。(軽快なフットワーク)
3. ハードウェア製造・アプリケーション開発・保守までをトータルでサポートが可能である。

これらにより、エントリー・印鑑照合における事務負担が軽減でき、さらに十分なアフターサービスも期待できると判断した。

## 今後の展開について

JAバンク兵庫の事務集中化への取り組みはこれだけでは終わらない。既設のハードウェアやインフラ環境、これまで取り組んできたノウハウを活用し、今年度には「諸届業務」の集中を開始した。

これまでの取り組みや今後の展開について、兵庫県信

への営業(渉外)活動に充当し、肌理細やかなサービスを提供することを心掛けます。営業店舗(支店)の職員全員が営業(渉外)・相談業務・顧客サービス・地域貢献活動をすることにより、地域で最も信頼を得た生活メインバンクとして最強の営業店体制を構築していきたいと考えます。これからも、最新のIT技術を用いた集中化システムをグローリー社と共同で研究開発に挑み、営業店舗(支店)における後方事務を限りなくゼロに近づけ新たな時代の営業店舗(支店)を創っていく所存です。」

### 兵庫県信用農業協同組合連合会プロフィール (2012年3月現在)

設立：1948年8月  
本店所在地：兵庫県神戸市中央区海岸通1  
職員数：287人  
ホームページ：<http://www.jahs.or.jp/hyogo/>



兵庫県信用農業協同組合連合会 本店