

## 営業店のイントラパソコンから必要な約定書を印刷。 用紙の在庫を不要にし、コスト削減を実現。

融資業務の効率化・堅確化に向けた京都銀行の取り組み

京都銀行(本店:京都府京都市)では、お客様の約定書記入負担を軽減することにより顧客サービスの向上を図るとともに、融資業務の効率化・堅確化を実現する手段として、149カ店の各営業店のイントラパソコンから融資稟議決裁後の約定書を印刷する仕組みを構築。営業店事務の効率化、堅確化だけでなく、用紙を保持する必要がなくなったため、コスト削減をも実現。積極的な営業体制を推し進める更なる取り組みに着手した。

### 導入の背景

京都銀行は、「広域型地方銀行」として京都府、滋賀県、大阪府、奈良県、兵庫県の二府三県において、地域密着した営業を行なうとともに、積極的な店舗展開により、業容の拡大を図っている。

このような状況下、特に、銀行業務の根幹である融資業務において、高度化、多様化するお客様のさまざまなニーズに対応すべく日夜励んでいる営業店融資担当の事務効率化が急務であった。

しかし、融資に関する事務においては、効率のみならず堅確化が求められるため、なかなか難しい問題だったが、現在の事務プロセス(融資の相談から管理・回収に至るまで)を追い、「約定書の徴求」というステップに幾つか課題があることに着目した。

この部分は、融資担当の経験やスキル等から書類の徴求漏れ、間違い、また、記載内容の不備等のミスが発生する可能性があった。また、営業店で約定書の在庫をストックしているため、内容の追加・変更等が生じた場合、新たな様式の約定書を印刷して各店に配付する必要と、それにより従来の在庫は破棄するといった無駄も生じていた。

これらの課題を解決するために、融資実行後の約定書類を保管・管理する「債権書



京都銀行  
事務部  
部長代理  
祝井 崇志 氏

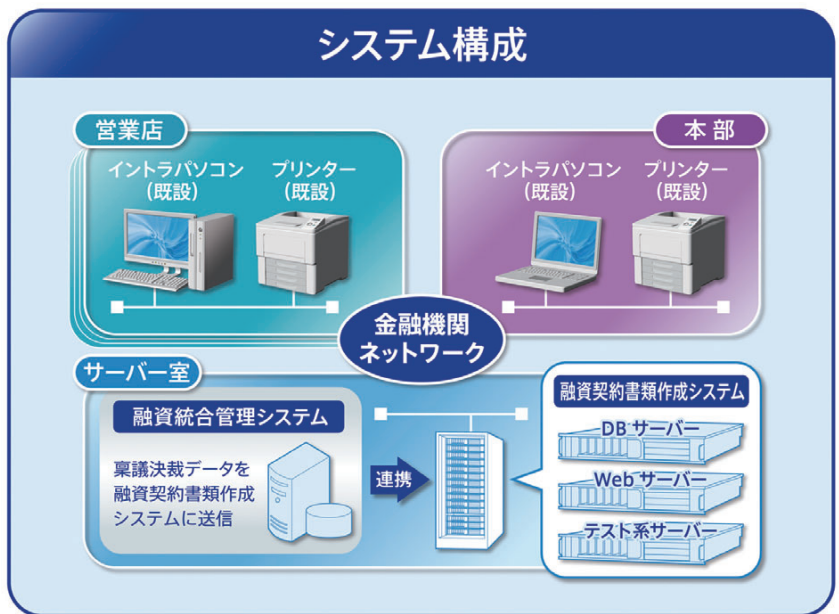


京都銀行  
システム部  
調査役  
千葉 雄生 氏

類管理システム」の導入実績のあったグローリー(株)と共同で「融資契約書類作成システム」の開発の検討を開始した。

### 「融資契約書類作成システム」構築

融資案件毎に必要な約定書をガイダンス表示し、借入金額・利率・返済方法等の契約内容や債務者住所等を自動印字した約定書を営業店で印刷できることをシステムの



コンセプトとし、さまざまな項目を洗い出し、検討を重ねた。

### ① 書類パターンの洗い出しと様式の

#### Word文書作成

融資商品の種類が多く、そのため書類徴求パターンが多くあったことも、最も苦勞した作業の一つ。これを一つ一つ整理し商品毎に必要な書類を判断するデータを作成した。また、全ての約定書の様式をWord文書で作成した。(約100種類のWord文書を作成)

### ② 「融資統合管理システム」との連携

営業店で約定書を印刷するトリガーとなるデータとして、導入済の「融資統合管理システム」から、稟議決裁データを取り込むこととした。また、緊急時への対応として直接データを入力することも可能にした。この稟議決裁データにより、①で作成されたパターンから、当該融資で必要な書類を導き出すとともに、借入金額や毎月の返済額・利率・返済口座・収入印紙欄金額等を自動印字することとし、出来る限り手書きになる箇所が減るようにした。

### ③ 営業店インフラ

営業店パソコンは、専用機ではなく既設のイントラパソコンが利用できるシステム(Webアプリケーション)とするとともに、既設の両面印刷機能付カラープリンタ(ネットワークプリンタ)で約定書を印刷できるようにした。

### ④ 本部のメンテナンス機能

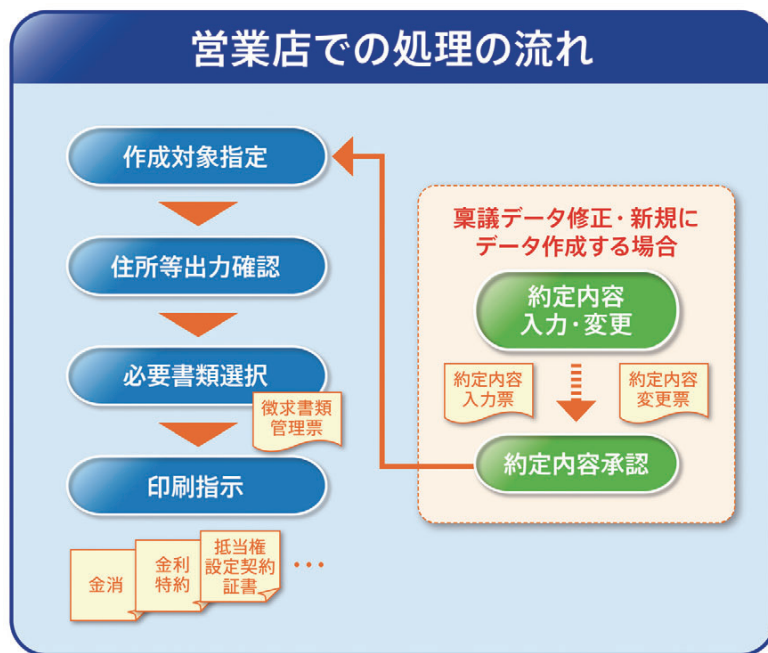
商品や約定書様式の追加・変更があった場合に備え、本部側にメンテナンス機能を設け外部に修正を依頼するのではなく銀行側で修正できるようにした。また、追加・変更機能に使用開始日である「予定日」を設けることでスムーズな様式の切り替えが出来るように工夫した。

### ⑤ 「債権書類管理システム」との連携

現在、実行後の約定書類は集中部署で保管・管理している。そのため営業店が書類送付する際「債権書類管理システム」で当該案件の書類名登録等の作業を行っていたが、「融資契約書類作成システム」の印刷データと連携することで、登録作業が削減できるようにした。

## システム構築の効果と今後の展開について

システム導入は、先ず数カ店で対象の融資商品を絞っ



て試行稼働させ、数ヶ月後に全店で約定書を印刷する融資商品を拡大し本稼働させた。システムでの運用により、以前の課題は克服できたものと考えている。効果として、以下が挙げられる。

- ①書類記入負担の軽減による顧客サービスの向上
- ②書類の徴求漏れや徴求相違の削減
- ③契約内容の記入相違(不備)の削減
- ④用紙の在庫管理から解放

金融機関は非常に紙が多い。保管しているものだけでなく、様式の在庫も多く抱えている。そのため、今後はなるべく紙を発生させない事務のあり方を展望するとともに、必要な紙は“必要な時に”“必要な担当が”“必要なだけ”出力するような仕組みを考えている。

### 京都銀行 会社データ

①設立年月日	1941年10月1日 頭取 柏原 康夫
②資本金	421
③総資産	68,582
(a) 預金+譲渡性預金	61,633
(b) 貸出金	36,548
④当期純利益	82
⑤行員数	3,223人
⑥店舗数	147カ店

※2009年9月末(単位は億円)