県民共済生活協同組合
プラザビル

ケース・スタディ

CASE STUDY —— 時代のニーズに対応した
文書情報マネジメントを紹介

共済加入申込書等の電子化による ECMの実践

神奈川県民共済生活協同組合
情報システムグループ
小林（こばやし） 智泰（ともやす）

1 はじめに

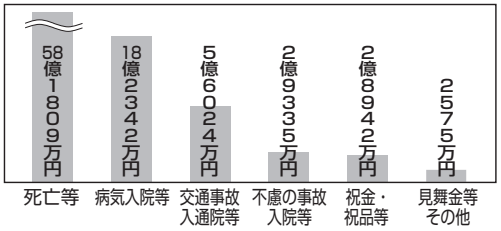
私どもの組合は“共済事業”を行う生活協同組合です。加入総数は110万名を越え、取り扱っている共済制度数は約20制度、帳票の種類は加入申込書や請求書など約40種類にのぼります。加入数の増加に伴い、1日当たりの問い合わせ件数や申込書等の処理件数は年々増加し、いかに迅速かつ正確に対応できるかが最大の課題となりました。また、平成18年には共済生協として第1号となるプライバシーマークを取得し、個人情報保護への一層のセキュリティ強化が求められました。そこで、セキュリティを確保しつつ迅速かつ効率的な運用を実現するためのソリューションとして、ECMの手法を取り入れた電子ファイリングシステムの導入を決定しました。本稿では、弊組合におけるECMへの取組みについて紹介いたします。

創業42年のあゆみ

昭和41年	神奈川県民のために任意団体を設立し、“総合共済”を実施する メイン500円、1,000円コースでスタート 月額1,000円の掛金で500万円の保障（交通事故死亡）という“ワイド保障”は全国にさきがけて踏み切ったものとして注目された
昭和48年	日本で初めての「県民共済」誕生 神奈川県民の福利厚生事業としてご利用いただけるよう『神奈川県民共済生活協同組合』の認可を得て、新制度へ全員移行
昭和54年	結婚相談所グリーンファミリーオープン
昭和58年	県民共済ビル（現県民共済馬車道ビル）完成
平成 3 年	わかばカード発行
平成 4 年	平塚に湘南支所（現湘南プラザ）オープン
平成 8 年	FAX情報サービス「県民共済ライフネット」開設
平成11年	県民共済相談センターオープン
平成12年	インフォメーションセンター開設 犯罪被害者扶助見舞金制度を新設
平成16年	みなとみらい29街区に県民共済プラザビル グランドオープン
平成18年	創業40周年 『プライバシーマーク（JIS Q15001：1999）』の認証を取得
平成19年	『ISO9001：2000』の認証を取得 十日市場・相模大野・上大岡プラザオープン
平成20年	大船プラザオープン

加入者総数および共済金等支払状況

平成19年度末　加入者数　1,104,378人
平成19年度　支払総額　88億1,029万円



2 初期の取組み

受理した加入申込書等の帳票は、契約管理システムへの登録が完了するとマイクロフィルムを作成しました。帳票原本は、倉庫へ保管してしまうため、問合せや共済金請求の際に閲覧・使用する場合は、全てマイクロフィルムを使用していました。しかし、マイクロフィルムを閲覧するリーダー機は1台しかなく、そのため利用時には設置場所まで行かなければならず、また1度に利用できる人数は1人のため非常に不便で非効率でした。そこで、全帳票の電子化を図りCD-R化することとし、合わせて帳票検索用データベースを作成しました。これにより、利用者は個人のPCを使用して閲覧・印刷ができ、また複数人が同時に利用することが可能となり利便性は飛躍的に向上しました。なお、マイクロフィルムは、法的証拠性および長期保存性の観点から従来通り作成し保管することにしました。

3 セキュリティ確保のための改善

CD-R化することで業務の効率化は図れましたが、セキュリティ面で大きな課題が残りました。帳票の増加と共にCD-Rの枚数は増え続け400枚を超えるまでになりました。

CD-Rを利用する際は、貸出簿に利用者名とCD-R管理番号を記入することになっており、終業時にCD-Rが返却されているかを確認していましたが、CD-Rは容易に持ち出しができ、また印刷が自由に可能だったため漏洩リスクが非常に高く、その管理に頭を悩ませていました。

そこで、全てのCD-Rの画像データおよび帳票検索用データをサーバにインポートし、ネットワークを通じて閲覧・印刷を可能とするWebシステム【帳票閲覧システム】を導入しました。これにより画像データ約100万頁、検索データ約300万件の一元管理が可能となりました。利用者は、CD-Rを使用せずWebブラウザを使用して閲覧ができるため、持ち出しリスクがなくなり煩雑な手続きも不要となりました。また印刷制限機能を持

加入者特典カード
わかばカード

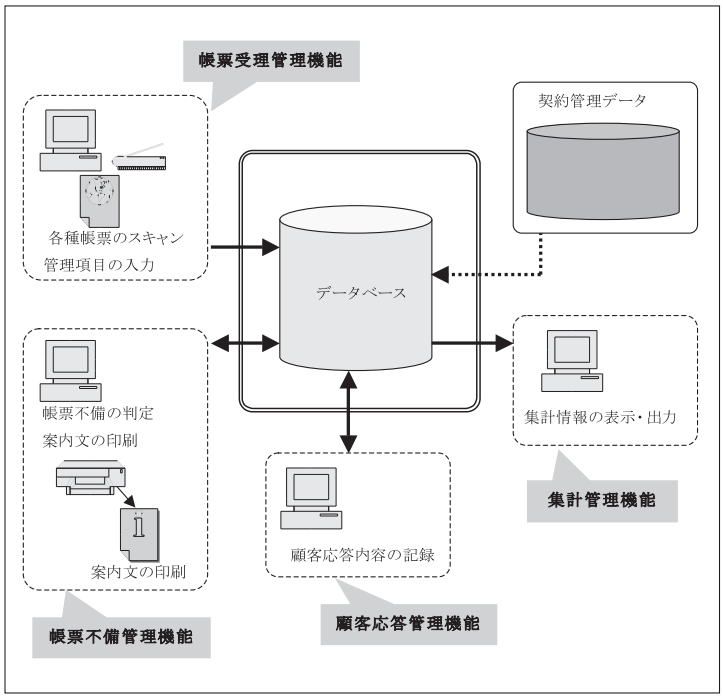
たせることができたため、責任者の承認なしに画像データを印刷することができない仕組みとし、漏洩リスクを大幅に軽減することができました。

4 コンプライアンス確保のための対応

加入申込書等の帳票は、そのほとんどがお客様より郵送されてきます。帳票には、印鑑証明書や戸籍謄本等、お客様の個人情報が記載された重要書類もあります。毎日到着する書類については、その件数と種類の多さから受付記録の管理が不十分でした。しかし、コンプライアンスの観点から、受付時の適正な記録・管理が求められることになり早急な対応を迫られました。

そこで、到着した全ての帳票について、“いつ”“誰が”“何を”送ってきたかを管理するシステム【帳票受理管理システム】を構築することにしました。このシステムは、受付日・発信人・帳票の種類等を確実に管理することを主目的とし、帳票の到着と同時に全帳票の「電子化」と受付日等の「管理項目の登録」を行うことにしました。

作業は、まず郵送されてきた帳票を種類単位に仕分けし、帳票種類ごとにスキャナでスキャンして電子画像を作成します。電子画像は、見やすさからカラー画像とし、その画像を見ながら住所や契約者名等の管理項目を手入力します。その時に、あらかじめ管理項目のデータを契約管理システムに保持している場合は、マッチング用キーを使用して連携し自動入力とすることで入力作業の簡素化を図りました。また、個人情報保護の観点から特に保護すべき情報(クレジットカード情報等)は、画像にマスク処理を施しました。初期マスク位置やサイズは帳票種類毎に設定でき、かつ調整できるように考慮しました。



帳票受理管理システム概念図

5 業務の効率化・顧客サービス向上への対応

この対応によりコンプライアンスの要件は充足することになりましたが、反面新たな問題が懸念されました。1つ目の懸念材料は、事務負荷の増大です。従来の契約管理システムへの登録に加え帳票受理管理システムへの登録が必要となるため、業務量が増大し個々の負担が増すことが想定されました。2つ目の懸念材料は、契約管理システムへ登録するタイミングが従来に比べ遅くなることによりお客様からの問合せ等に迅速に対応できず顧客サービスの低下を招く恐れがあることでした。そのため、帳票受理管理機能の他に、業務の効率化と顧客対応の迅速化を図る機能を追加することにしました。

●業務の効率化

郵送されてくる帳票には記入漏れや印相違など不備帳票も多く、その処理に多大な労力がかかっていたため「帳票不備管理機能」を追加しました。これは、あらかじめ不備内容毎の案内文をデータ化しておき、これに帳票の画像データを貼り付け不備箇所を明示するとともに登録済みの住所データや契約者名を印字して印刷することができる機能です。これにより、案内文や宛名の手書きや発送履歴の管理（コピー等）の手処理を解消し効率化を実現しました。

●顧客対応の迅速化

帳票の電子画像やお客様へお送りした不備案内文等の画像をフロント部門も閲覧でき、かつお客様との応答履歴を登録（記録）することができる「顧客応答管理機能」を追加しました。これにより、帳票の到着有無を従来よりも早く確認することが可能となり、お客様との会話記録をフロント部門全体で共有することにより再度の問合せにも柔軟に対応することができるようになりました。

この他にも、帳票の到着枚数や未着状況等を把握することができる「集計管理機能」等を加え、この機会に帳票全般の一元管理化を図りました。

また、従来の業務フローの見直しも同時に行い、ムリ・ムダを排除した新たな業務フローを構築することによりBPRを推進し、フロント部門とバックオフィス部門がスムーズに業務を行える環境を整えました。

6 今後の展望

弊組合におけるECMへの取組みは、まだ途上です。利用者からは、検索機能の充実等、さらなる利便性の向上が求められ、今後は帳票閲覧システム・帳票受理管理システム・契約管理システムの連動を強化していく予定です。また、全社的な内部統制を見据えたシステム開発・運用が重要であることを念頭に置き、将来的にはデジタルアーカイブシステムの構築に向け、今後もECMへ取組んでまいります。