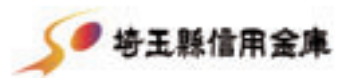


Case Study2

埼玉県信用金庫様



積層ICタグを活用した
メール管理システムを構築し
高い信頼性と正確性をもつ
拠点間の文書配送を実現。



1948(昭和23)年の設立以来、「預金者保護を経営の第一義」とした業務運営で埼玉県の地域経済の成長と発展に寄与してきた埼玉縣信用金庫様。同信金では2007年7月、金融機関で初めて文書配送管理にICタグを利用した「メール管理システム」の運用を開始しました。

このシステムの構築にあたって、日本ユニシスは同信金とともに各拠点間で日々配送されている社内メール便の業務プロセスを再検証。数十通の封書を一括で読み取れる積層ICタグを活用し、配送ミスの防止や書類のトレース追跡を実現しました。

個人情報や機密情報の厳正管理とセキュリティ対策が求められているなか、同システムは他の金融機関からも高い注目を集めています。

一日3000通に及ぶ社内メール便の仕分け・配送を正確かつ迅速に管理するために

埼玉縣信用金庫様は、地域に根ざした信用金庫として、埼玉県熊谷市に本部を置き、県内に98店舗と8つのローンセンターを展開しています。

これら各拠点・各部署間で日々やりとりされる融資の審査書類や公共料金の領収書、帳票など各種書類を正確かつ迅速に集配するため、同信金では十数台の専用車を走らせ、メールセンターで回収・

仕分け・発送する社内メール便を運用しています。

「メールセンターには、毎日3000通にも及ぶ書類が届きます。それを配送車から下ろし、数量・種類・宛先を確認しながら仕分け、発送準備を行うわけですが、これら一連の作業をわずか1時間半という限られた時間で行わなくてはなりません。そのため、いかに作業を正確かつスムーズに行うかが大きな課題となっていました」と話すのは、同信金の常務理事 佐藤博久氏です。

メールセンターでは、これまで大量に届く書類の照会・仕分け・チェックを人海戦術に頼っていたため、仕分けミスや誤配送などがごくまれに発生し、一時的に書類が行方不明になることもありました。また、従来は発送履歴などを管理する仕組みがなかったため、実際にはミスがなく仕分け・配送された書類でも、配送先での抜き漏れなどが原因で担当者から「届いていない」とメールセンターに問い合わせがあると、全店舗に書類の行方を問い合わせなければなりませんでした。

「社内メール便ですから、万が一、書類が行方不明になっても情報の社外流出などの大事に至ることはありませんが、ほかの書類に紛れて断裁されてしまうと関係者にも多大な迷惑をかけますし、信用失墜にもつながりかねません。また、『送った』受け取っていない』という疑心暗鬼が生じることになれば、組織運営上の問題にも発展

しかねません。そこで何とかメールの仕分け・配送業務の正確性を高め、合理的に管理していくことができないかと考えていたわけです」(佐藤氏)

問題意識の要求と大胆なチャレンジ精神を評価し日本ユニシスの提案を採用

そうした問題を解決するヒントを得るため、事務機器の展示会に足を運んだ佐藤氏は、ICタグの一括読み取り装置に目をとめました。

「金融機関の仕分け事務の中にも、すでに合理化がかなり進んでいる分野もあって、例えば手形についてはソーターと呼ばれる読み取り装置が普及していますし、伝票については入金・出金の金額を照合するブルーマシンが使用されています。ならば社内メールにもICタグのようなツールを利用することができないかと考えたのです」(佐藤氏)

埼玉縣信用金庫

設立	1948年2月1日
預積金	21,325億円
貸出金	12,628億円
店舗	本支店98店舗
本部所在地	熊谷市久下4丁目141番地
事業内容	預金業務、貸出業務、為替業務、商品有価証券売買業務、投資信託業務、社債受託業務、付随業務など



戸井田 彰生氏
事務集中部 回金グループ
部次長



倉持 昭夫氏
事務集中部 部長



佐藤 博久氏
常務理事



佐藤氏は、早速、同信金と当時取り引きのあった複数のベンダーにシステムの提案を募集。「仕分けの精度向上が作業効率の低下につながらないようにしたい」との

思いから、①作業時間は1時間半、②一度に大量のメール袋を読み取れること、③メール便の配送車の運転手を含め、事務処理の専門外の人でも簡単に操作できること、④営業店の業務フローに影響を与えずメールセンター内だけで処理できること——という基本条件を設定しました。

この要請に対して、日本ユニシスは、同信金に対する業務知識をベースにICタグを活用した実践的な仕組みづくりを検討。ICタグをはじめ各種電気機器を開発・製造している日本信号株式会社と共同で、瞬時に数十枚単位の書類を読み取れる「積層ICタグ」を使ったシステム導入を提案し、採用に至りました。

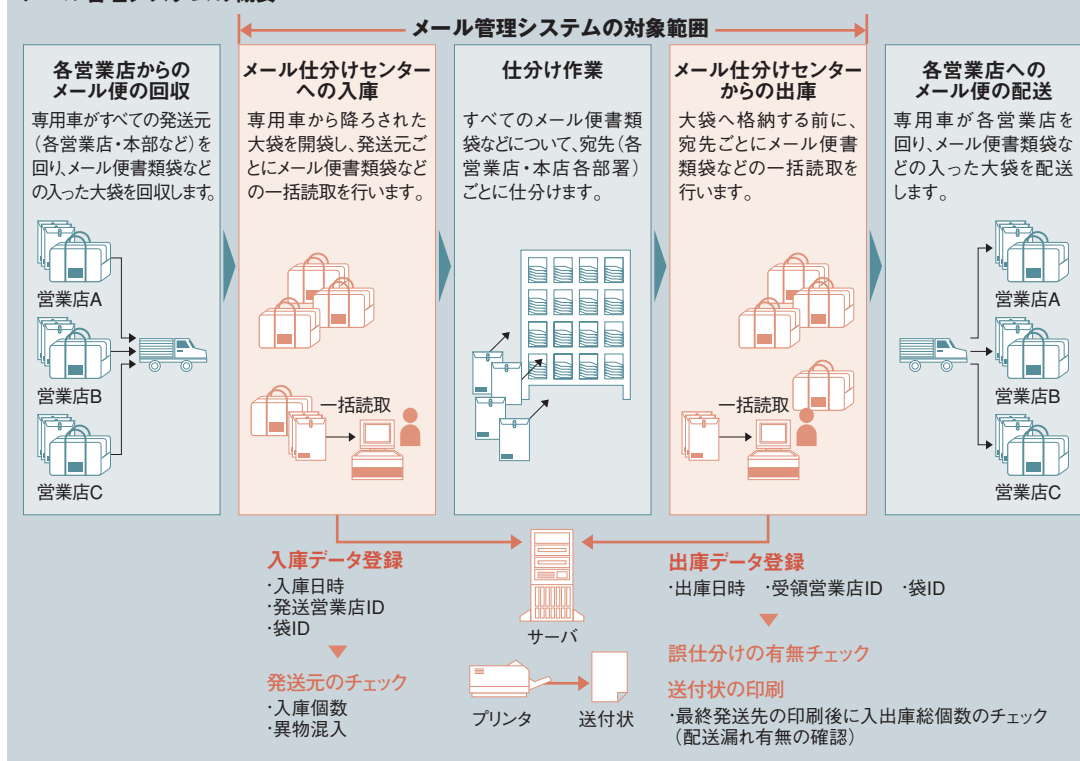
「日本ユニシスを選定した理由は、単に社内メール便業務を効率化するだけでなく、金融機関として何をすべきか——つまり、個人情報保護法などが施行されるなかで書類の管理は極めて重要であるという問題意識を共有できたからです。また、これまで利用実績がない積層ICタグを利用するという大胆な提案をしてもらえたことも理由の1つです。要するに、シンパシーとチャレンジ精神ですね。もちろん、日本ユニシスの実績も安心材料でした」（佐藤氏）

”問題意識を共有することで 想定外の問題”も 迅速かつ的確にクリア

日本ユニシスが提案したシステムは、書類を封入するメール袋を1つの管理単位とし、個々のメール袋に積層ICタグを取り付けるといったものでした。このICタグをメールセンターへの入庫時、仕分け後の出庫時にICタグ読取装置で読み取ること、入出庫時の通数一致確認が可能となるほか、集配された書類の種類・発送元・配達先などをシステム上で管理することができます。

この仕組みをメールセンターの業務プロセスに組み込んでいくため、日本ユニシスと埼玉縣信用金庫様は、まず、さまざまな大きさや種類に分かれていたメール袋を体系的に管理できるよう分類・整理することからスタート。それと並行して、日本ユニシスのSEが同信金の社内メールの流れと仕

メール管理システムの概要



分け事務作業について現場で説明を受けながら、業務内容のさらなる理解に努めました。さらに、読み取り装置やその利用方法を詰めるために、日本信号のスタッフも加え、ICタグ読み取り装置の製作現場まで見学に行くなど、机上の論議だけではなくプロジェクト運営が進められていきました。

「業界でも先例がないシステムでしたから、われわれと日本ユニシスとで役割分担を明確にするというより、共同開発という形をとり、問題意識や情報の共有化を図っていきました。この積み重ねがあったからこそ、後に起きた“想定外の問題”もクリアすることができたのだと考えています」（佐藤氏）

想定外の問題——それはテスト運用の段階に入ってからICタグの読み取りエラーでした。伝票に書かれた入・出庫数と読み取り数に差が出るケースが頻発したのです。この原因を調べてみると、ICタグの向きに問題があることがわかりました。ICタグはリーダーに対して平行に向かい合うことを前提としていますが、メール袋



が折り重なって縦になつていたり、折り曲がったりするとICタグがリーダーに対して垂直になり、読み取れなくなっていました。加えて、メール袋を積み重ねて運

ぶ際にICタグが破損するケースもあることがわかりました。

このような問題に対して、日本ユニシスは、日本信号やメールセンターの方々とディスカッションを重ねながら、最適なオペレーション方法を追求し、改善策を提示していきました。

「もし読み取り精度が確保されなかつたら、今回のシステム導入の意味がなくなってしまうので、最初は、どうなるかと思いましたが、しかし、すぐに原因を突き止めてくれて、その解決方法も提示してもらえたので安心しました」と話すのは、メールセンターを管理する事務集中部部長の倉持昭夫氏です。「金融機関においては、たった1つの誤差が大きな業務ロスにつながります。そのことを真剣に受け止め、対応してもらえたことに感謝しています」（倉持氏）

仕分けミスの防止だけでなく 書類の追跡・作業負荷の軽減など さまざまなメリットを実現

こつした試行錯誤の末、2007年7月、「メール管理システム」はいよいよ本格稼働を開始しました。

同システムの導入後、配送先での抜き漏れや隣の係への配布ミスといった問題がいち早く解決できるようになったと、佐藤氏はシステムを評価しています。

「もともとミスを起こさないことが前提で



すから、導入したばかりであまり成果が出ても痛し痒いですが（笑）、仕分けミスを防ぐことに加えて、ICタグの履歴を正確に追跡でき、書類の行方をすぐに検索・捜索ができるようになったことは大きなメリットです。また、日々業務にかかわっている配送車の運転手の方からも「懸

念していたような業務負担もなく、むしろ手書きしていた送付状が自動化されるなど楽になった」とありがたいコメントをいただきました。これは望外の喜びでしたね」（佐藤氏）

この点について、支店から異動されてきたばかりという事務集中部回金グループの部次長 戸井田彰生氏も「支店ではICタグを使っていることにも気づかないくらい、システム導入のストレスはなかった」と話されます。

「メールセンターで実験に参加した当初は、『作業が複雑になるのでは』と心配でしたが、装置の扱いに慣れてくると、作業効率も高まって、誤差も少なくなりました。ぜひほかの業務にも応用していきたいですね」（戸井田氏）

同信金では、今後、このシステムをメール便に限らず、現在の所在や過去の利用履歴などを把握したい回覧・保管書類へ応用することも検討しています。

Case Study 2

埼玉縣信用金庫様