

お客様導入事例：事務マニュアル作成・管理、閲覧支援ソリューション

膨大な事務マニュアルの作成・管理を一新  
 閲覧支援を通じて営業店における  
 事務処理を抜本的に効率化  
 窓口では一層の顧客サービス拡充へ注力



浜松信用金庫 様



経営課題

P2

営業店での事務負担を軽減すべくマニュアル閲覧を容易に

浜松信用金庫様では「営業店業務抜本の見直しプロジェクト」を進めるなか、事務マニュアルの閲覧にかかる工数削減を検討。そこで、富士ゼロックスから「事務マニュアル作成・管理、閲覧支援ソリューション」をご提案し、導入の運びとなりました。

取り組み内容

P3

マニュアル閲覧の工数削減とともに、問い合わせ2割減を記録

新たなシステム上では事務マニュアルと関連書類がリンクされ、必要な情報が迅速に得られることとなりました。新たなシステム導入時や事務手順の新規発行時の問い合わせも減り、導入の効果が出ています。

将来展望

P4

閲覧履歴や検索履歴の分析を進め、更なる効率化を図りたい

どのマニュアルを、いつ、誰が閲覧・検索をしているのか。よく使われる検索キーワードなど、ログを分析することで一層のマニュアル改善に繋がりたいと考えています。

将来的には営業店が必要とする情報を瞬時に確認が出来る仕組みも検討していきます。

サービス概要

P5

運用サポートも重視。AI活用も見据えた積極的な提案を

ソフトウェア「Apeos PEMaster Manual Weaver」と、その導入サポートを軸とした本ソリューション。習熟が必要な部分もしっかりケアし、今後のよりよい業務環境実現に向けても積極的な提案をしております。

注記：事例の内容は2017年9月時点の情報です。

## お客様導入事例：浜松信用金庫 様

### 経営課題

### 営業店での事務負担軽減により高付加価値の創出へ

地域経済発展をリードしたいと考える浜松信用金庫では、より高い付加価値を生み出す独自の仕組みづくりを進めています。その一環として「営業店業務抜本的見直しプロジェクト」を立ち上げ、特に営業店の過大な事務負担を伴う業務を見直し、顧客接点時間の創出、サービス拡充を実現しようと施策を打ってきました。

例えば、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」が2016年6月に改正されるなど、金融機関の業務環境は刻々と変化しています。そうした変化に対応し、確実な事務処理を行うため、営業店の窓口担当者はしばしば事務マニュアル（事務取扱要領）を確認することになります。ところがこのマニュアルを確認し、必要に応じて書式集など別の資料を開く場合、これまでは「資料Aを閉じてから資料Bを開く」といった手順を踏んでいました。閲覧すべき資料にたどり着くまでに5分以上かかることも多々あり、これではお客様の対応に時間がかかってしまいます。



事務統括部 副部長  
柴田 久男様

### 各種文書の編集・保存・管理体制を一新。閲覧を抜本的に効率化

そこで、関連する資料同士を、WEBサイトのようにリンクさせることはできないかと考えました。マニュアルを読んでいて、書式集などを参照する必要が生じれば、該当書類にジャンプできる仕組みです。

まずは、従来利用していた他社グループウェア（現在も利用中）に、そのような機能を実装できないかと問い合わせたところ、使っているうちにリンク切れする可能性が高いとのことで断念しました。それを都度、手直すようでは事務負担の軽減にならないからです。

模索を続けるなかで提案頂いたのが、富士ゼロックスの「事務マニュアル作成・管理、閲覧支援ソリューション」です。従来の資料をXML形式の構造化ドキュメントとして編集・保存・管理するもので、約8000ページ分のデータ入力が必要となるものの、そこは富士ゼロックスが引き受けてくれるとのことでした。何より、運用において大幅な効率化が見込めるため、導入を決めました。

## お客様導入事例：浜松信用金庫 様

### 取り組み内容

#### 閲覧する側の負担軽減とともに改訂する側の効率化も実現

約8000ページにおよぶ文書が定型化され、ひとつのシステム内で閲覧・検索が可能となったことで営業店の窓口担当者の負担が軽減されました。同時に、文書を改訂する担当者の負担軽減にもつながっています。

##### 《閲覧者のメリット》

- ・書式が統一されたことで文書が読みやすくなり、文字検索もできるようになった
- ・関連する書類にジャンプできるようになり、また、検索も容易になったため5分以上かかる閲覧作業が大幅に短縮

##### 《改訂者のメリット》

- ・誰でも同じ見栄えの文書（癖のない文書）が作成できるようになった
- ・改定時に部署名や共通手順が一度に変換でき、手間なく抜け漏れのない作業が可能になった



事務統括部  
業務管理一課 係長  
鈴木 沙登美様

#### 営業店からの問い合わせが最高23%減

また、インターフェースが洗練されており、直感的に扱えることも特長です。新たな事務手順やシステム導入時には、営業店から主管部署・システム担当者への問い合わせが多く発生します。しかし、本ソリューションを導入した2016年6月からは、全体として問い合わせ件数が減少傾向に。月間1300件はあったものが、同年11月には1000件を割り込んだほどです。

また、文書のPDF化も個人々のニーズに応じ、ピンポイントで（細かく）行える仕様に変更。これにより、システム面での問い合わせはほぼ皆無になりました。

注記：事例の内容は2017年9月時点の情報です。

**お客様導入事例：浜松信用金庫 様**

**将来展望**

**閲覧履歴や検索履歴の分析を進め、更なる効率化を図りたい**

営業店での効率化を進めるとともに、現在関心があるのは当システムにおけるアクセスログです。何時に、どの営業店から、どの業務について閲覧されているのか。そこから、改善すべき点を洗い出したいと考えています。

「どの業務がわかりにくいのか」ということは、どのマニュアルが閲覧されているかで明らかになります。それを閲覧しなくても済むよう改善すれば、効率化が進むということです。また、法令対応で事務マニュアルを改訂した際も、その後の動向を見て関連文書の閲覧数が減っていけば、「浸透している」と考えられます。これを事務ミス、クレームの発生具合と照らし合わせ、正確な判断のもとに改善を進めていければと思います。

さらに、よく閲覧・検索される事務手順に関しては、Q&AやFAQを作成することでよりわかりやすい環境を提供していき、営業店事務のより一層の効率化に向けて継続的に改善を進めていきます。



システム統括部  
運用管理課 係長  
細井 武寿様

**プロフィール**



浜松市、磐田市、袋井市、湖西市、掛川市などを営業区域とする浜松信用金庫は、2017年度より中期経営計画「活力共創Bank "はましん"」をスタートしました。お客様との共通価値を創出し、お客様の喜びを通じた地域活力の創出を実現するためにも、よりよい業務のありかたを追求してまいります。

団体名 : 浜松信用金庫  
所在地 : 静岡県浜松市中区元城町114-8  
設立 : 1950年4月  
出資金 : 12億1200万円  
預金残高 : 1兆6063億円（譲渡性預金含む）  
URL : <http://www.hamamatsu-shinkin.jp/>

注記：事例の内容は2017年9月時点の情報です。

## お客様導入事例：浜松信用金庫 様

### サービス概要

### 運用サポートも重視。 今後に向けAI活用も見据えた積極的な提案を

この「事務マニュアル作成・管理、閲覧支援ソリューション」は、ソフトウェア「Apeos PEMaster Manual Weaver」を用いて、営業店における使いやすさ、わかりやすさを徹底すべく、導入支援を行うものです。浜松信用金庫様におかれては2015年7月より導入プロジェクトを開始し、2016年6月に本格運用となりました。スピード感ある進行で当初のスケジュール通りに導入が進み、浜松信用金庫様の意気込みを感じるとともに、富士ゼロックスとしても力を注ぎました。

当然ながら各種事務マニュアルの改訂にあたる方々には、利用の手引きをご用意しますが、作業においては少し習熟が必要なところもあります。そこで、導入にあたっては研修を開催させていただきました。

そして、今後もより快適な業務環境の構築に貢献できるよう、継続的な改善提案を実施したいと考えています。本ソリューションはお客様の将来的な構想の一つ、AI活用に繋がる要素と考えており、お客様と共に是非ディスカッションを進める事ができれば幸いです。



(左から)  
富士ゼロックス静岡株式会社  
営業統括部 大手営業部  
浜松大手営業課  
沼野 智稔

ソリューションサービス統括部  
ソリューションサービス部  
システムエンジニアリング課  
業務ソリューション技術チーム  
今村 里沙

営業統括部 大手営業部  
浜松大手営業課 課長  
森 友洋