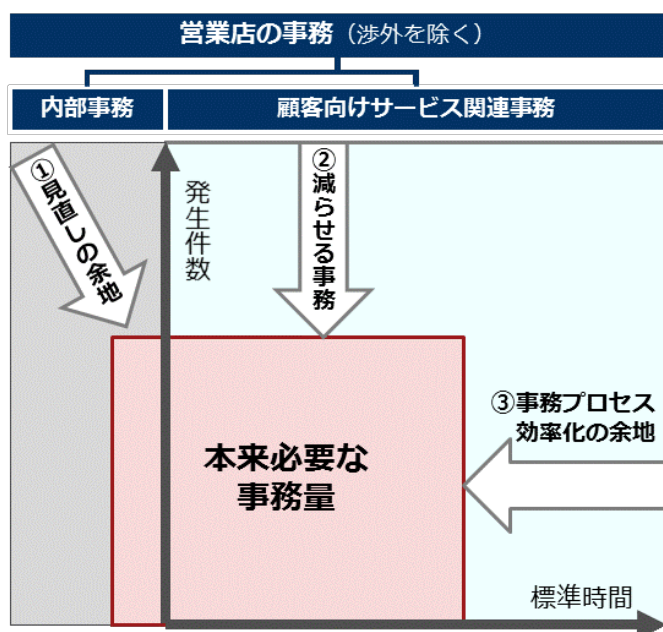


営業店事務改革コンサルティング

金融機関の営業店にある“3つのムダ”を明らかにし、IT施策および非IT施策を効果的に適用することで、営業店の人員削減・再配置を実現します。

営業店にある“3つのムダ”とは？



営業店の調査を行うと、主に3つの種類のムダがあることがわかります。営業店の事務改革を進める上では、やみくもに調査や施策立案を行うのではなく、この3つのムダにフォーカスすることで、効率的かつ効果的な成果を得ることができます。各種の調査を通じて、どのムダが、どこに、どれくらいあるかを明確化し、各々のムダに対してどのような施策が有効かを見極めることが成功のポイントです。

分野		具体例
顧客向けサービス	① 内部事務にあるムダ	各種報告、日報作成、管理簿、ローカル帳票、会議体運営など
	② 減らせる事務	・ATMなどで扱える取引 ・窓口での取扱いが不向きな事務
	③ 事務プロセスにある非効率	・手作業（チェック、記入など） ・紙をベースとした事務処理 ・現金処理 ・更なる集中化の余地

コンサルティングの進め方

一般的に行われる「調査→課題抽出→施策立案」という進め方ではなく、最初に「想定される施策の列挙」を行い、列挙された施策の有効性を調査を通じて検証します。こうしたアプローチにより、確実な人員削減・再配置が可能となります。

ステップ	作業項目・内容
① 店舗事務における効率化施策の洗い出し	(a)事務処理件数削減、(b)事務プロセス効率化、(c)内部事務の効率化、(d)顧客利便性向上、(e)事務の堅確化、(f)サービスレベルの向上、(g)その他
② 調査の実施	(a)ヒアリング、(b)伝票調査、(c)帳票調査、(d)ワークサンプリング調査、(e)来店客調査、(f)受電・架電調査、(g)ポイント調査
③ 事務効率化施策の立案	(a)列挙した事務効率化施策がどの程度適用できるかを検討、(b)上記以外の効率化施策検討
④ 新事務の概要設計	(a)非効率な事務処理に施策を適用した場合の事務処理手順（ミニフロー）作成、(b)現行事務／施策導入後の新事務フローの作成
⑤ 効果試算・取組みの優先順位付け	(a)短期的施策：非IT施策、(b)中期的施策：サブシステムの導入（例：タブレット端末による伝票レス化）、(c)中長期的施策：営業店システムのレベルアップ
⑥ 実行計画の策定	施策導入に向けたスケジュール策定など

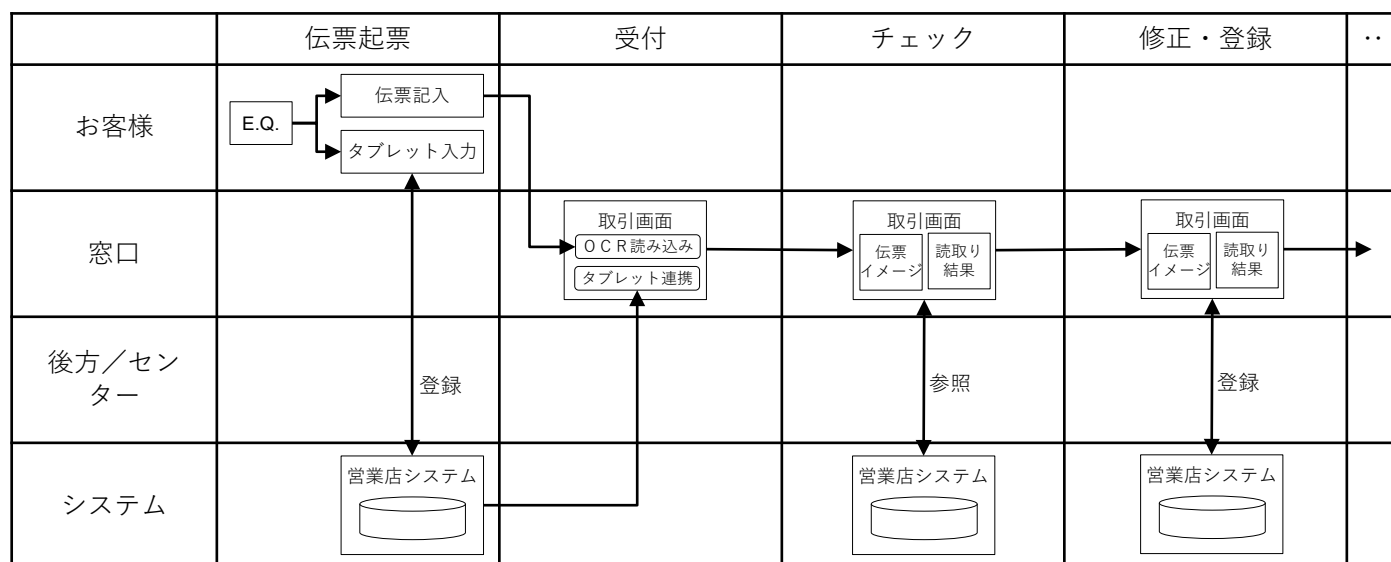
主な調査の実施要領

下記の調査手法の中から目的に則した手法を選択し、調査を行います。

調査名称	調査目的	調査要領
① ヒアリング	・日頃の業務における課題を行員目線から明確化 ・定量的な調査からは把握できない課題を明確化	事前にアンケートに回答してもらい、これをもとに調査員が面談して聞き取りを行う
②伝票調査	・非対面での取り扱いが可能な単純取引の把握 ・窓口事務の負担を大きくしている事務の把握	3～5営業日分の伝票を分類・集計（月末日などの繁忙日、特定事務が発生している日を含める）
③帳票調査	・伝票以外の帳票類（重要帳票を除く）の全容把握 ・廃止、電子化、保存方法、取扱方法見直しの余地などを把握	・担当者ごとに聞き取りを行い、担当している帳票類を洗い出し ・役席者に聞き取りを行い、支店全体で共通に扱っている帳票類を洗い出し
④ワークサンプリング調査	・店舗全体の事務実態の全容把握 ・どこに、どのようなムダが、どれだけあるかを把握	行員1人に調査員1人が張り付き、1分単位で「業務」と「作業」の2つの観点で事務遂行状況を記録
⑤来店客調査	・来店客の実態把握（顧客属性、窓口利用の目的） ・待ち時間の把握 ・セルフ化、タブレット利用の可能性把握	窓口来店者の受付時間・退店時間、取引内容を記録
⑥受電・架電調査	・通話による営業店事務への影響 ・受電業務の集中化の可能性把握	・行員1人1人に、1日の間で発生した受電・架電発生理由・通話時間を記録 ・調査員が、目視と聞き取りにより受電・架電の発生状況を記録
⑦ポイント調査	効率化対象として特に重視している事務（税公金収納、相続手続きなど）について、効率化の余地を把握	聞き取りや観察などにより、現行の事務処理手順を把握（事務フロー作成など）
⑧タイムスタディ	・標準時間の取得 ・効率化余地の把握	主に窓口受付事務を追跡し、1つの事務の中の各作業フェーズでどれくらい時間がかかっているかを計測

アウトプットのイメージ

下図のように、事務改革後の具体的な事務取扱手順をフローチャート形式で記述します（実際は更に詳細に記述）。



このカタログに掲載されている内容については、予告なしに変更することがありますのでご了承ください。

2020年2月

お問い合わせ先

株式会社富士通総研

オルタナティブ・フューチャーズ 金融グループ

〒105-0022 東京都港区海岸1-16-1 ニューピア竹芝 サウスタワー TEL:03-5401-8417