

事務の自動化を実現する『オートメーションソリューション』

1. 増加する非定型業務

前頁にも記載の通り、主要な定型業務に対しては、早くからシステムが整備されてきたが、近年のコンプライアンス対応に伴い非定型業務が増加傾向にある。情報化の推進が十分に実現できていない場合、情報化が生産性の向上に適切に結びつかない可能性がある。

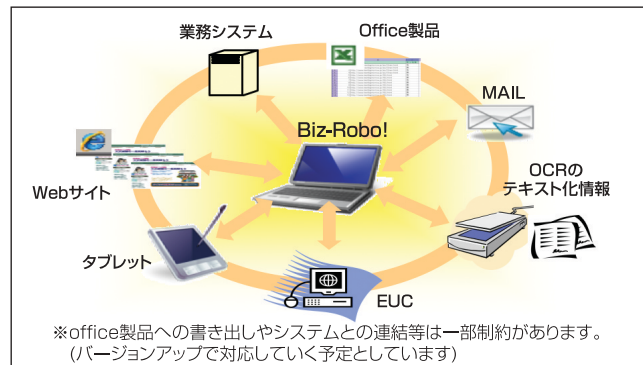
この業務を劇的に効率化できるソリューションを紹介する。

2. 『Biz-Robo!』

『Biz-Robo!』とは、米Kapow Software社が開発したテクノロジーと日本の日本ディストリビューターであるOPEN ASSOCIATES社のノウハウを組合わせて提供する事務自動化ソリューション。

ソリューション内で利用するツールは、豊富なインターフェース機能を有する。Excel・CSVといったファイル以外に、業務システム画面からも情報を収集・加工して処理することができるため、従来人手で処理していた作業を代行し、事務自動化を実現する。

【図表1】 実現イメージ



特徴①: 既存システムの改修いらず

既存システムのインターフェースを改修せずに定型的な入力・点検等の事務作業を自動化することができる。

特徴②: 事務作業の自動化

転記・入力・情報収集等の事務作業を、自動化することができ、人的コストや人的ミスの削減を実現できる。

特徴③: 高いユーザビリティ

処理フローが可視化されており、かつ、分岐や繰り返し等の標準機能もGUIベースで定義可能なため、ユーザサイドでも容易に構築できる。

3. 非定型業務の分解

非定型業務を分解すると、単純業務(情報収集、加工、ドキュメント化(定型文)、メール発信等)と複雑業務(判断、ドキュメント化(非定型文))とに分けることができる。

非定型業務の中にある単純業務を代替させることにより、従業員の業務量を劇的に削減することが可能となる。

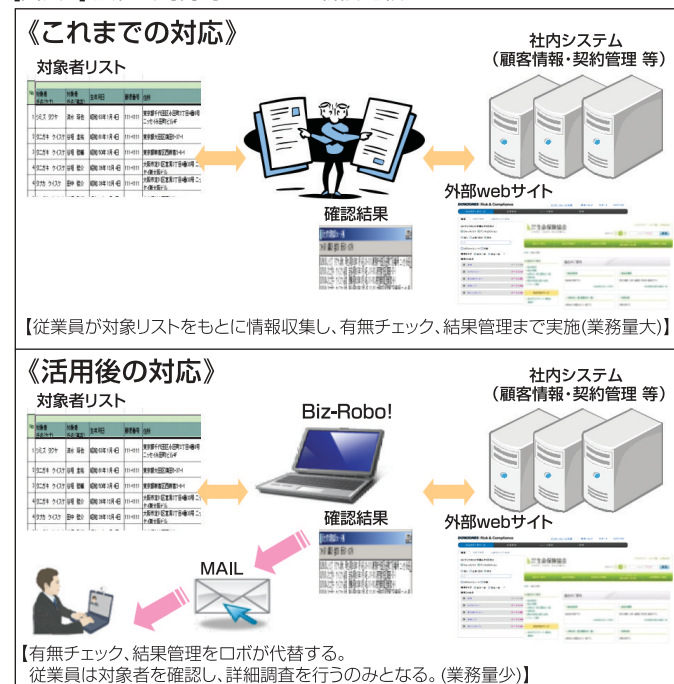
4. (活用事例) 反社会的勢力チェックの事例

活用事例として、反社会的勢力チェックの事例を示す。

保険でいうと新規契約・保全・支払時の契約情報から反社会的勢力の対象者有無のデータ照会を行う業務である。

これまで、従業員が対象リストをもとに、業務システムや外部機関webサイトから検索・情報収集を行い、該当者・該当機関の存在有無をチェックしていたが、この情報収集代行させることが可能となる。従業員が行う業務は、処理結果を確認し、該当者について詳細調査することのみとなる。

【図表2】 反社会的勢力チェックの新旧比較



この事例のように『Biz-Robo!』はコンプライアンス対応によって増加する非定型業務を削減するのに活用できるソリューションである。

この記事に関するお問い合わせは、以下へお願いいたします。
第一営業本部: 徳重、南谷
TEL: 03-5532-3041 FAX: 03-5532-3022
e-mail: info@nissay-it.co.jp

R NISSAY IT Report



今後、情報化が望まれる業務とは？

近年の生産性向上に結びつかない情報化の現状

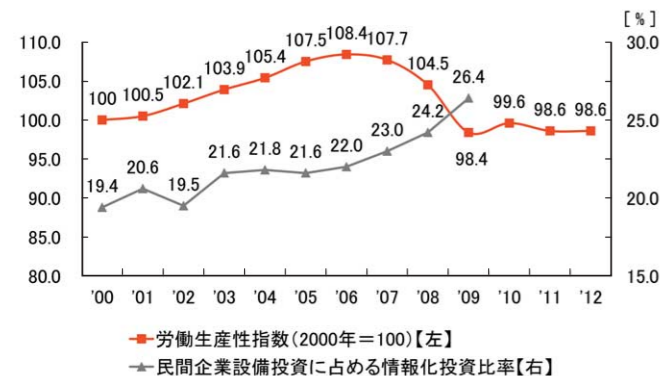
人が担う業務をシステムが代行することで、従業員の生産性は向上する。企業は、生産性向上を目的に情報化を進めてきたが、近年では、その情報化が必ずしも生産性の向上に結びついていない傾向にあることが、統計データから見て取れる。

労働生産性指数^{注1}と民間企業設備投資に占める情報化投資比率^{注2}（以下、情報化投資比率という）の2000年から2012年にかけての推移を〔図表1〕に示す。左の縦軸が労働生産性指数を、右の縦軸が情報化投資比率を示す。

情報化投資比率は、2002年に一度、大きく減少するが、翌年大幅に回復し、以降3年間一定に推移した後、2007年から連続して増加している。一方、労働生産性指数は、2000年から6年連続して増加し続けたが、2006年にピークを迎えて以降一転して大幅に減少し続け、2009年からおよそ一定に推移している。

この図から、民間企業が2000年以降一貫して全設備投資額のうちの実質情報化投資額の割合を増やしていった一方で、2006年から2009年にかけての生産性は減少しており、この間の情報化が必ずしも生産性の向上に結びついていないことが、見て取れる。

〔図表1〕
労働生産性指数と民間企業設備投資に占める情報化投資比率の推移



※2010年以降の情報化投資比率の数値は未収録
出典：「ユースフル労働統計-労働統計加工指標集-2013」（独立行政法人 労働政策研究・研修機構）、「平成23年版 情報通信白書」（総務省）をもとに、筆者作成

コンプライアンス業務の情報化

労働生産性指数が減少し始めた2006年以降の民間企業における主要な情報化について考えてみると、様々な

中でコンプライアンスの強化を目的とした情報化がひとつ挙げられる。

2006年ごろより、各種コンプライアンスにかかる法律などの施行や公表（〔図表2〕）が続いた。日本版SOX法に代表される内部統制において、6つの基本的要素のひとつとして「IT（情報技術）への対応」が掲げられたということもあり、当時、多くの企業が情報化投資先として、コンプライアンスにかかる種々の業務に焦点を当て、情報化を進めてきたと推測できる。

〔図表2〕
近年のコンプライアンスにかかる主な法律など

施行日	名称
2005/04/01	個人情報保護法
2006/05/01	(新)会社法
2007/06/19 (公表日)	企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針
2007/09/30	金融商品取引法(日本版SOX法) ^{注3}
2011/10/01	東京都暴力団排除条例
2013/04/01	(改正)犯罪収益移転防止法
2013/12/26 (公表日)	反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みの推進について

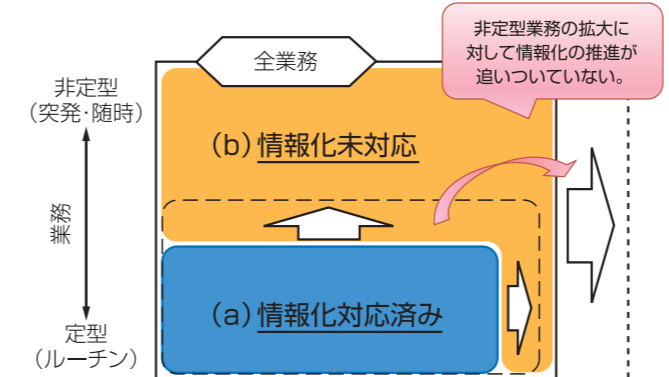
非定型業務の増加に追いつかない情報化の推進

では、コンプライアンスにかかる業務の情報化は生産性の向上には結びつかないのか？筆者は、情報化が十分に実現できていないことが、結びつかない理由であると考え。情報化によって人が担うすべての業務をシステムが代行できるようになったわけではなく、依然として人の手によって処理される業務が多く残されているからではないかと考える。

定型（ルーチン）／非定型（突発・随時）の軸で業務を区分し、そこに情報化の対応状況を当てはめると、一般的に〔図表3〕のようになろう。主要な定型業務に対しては、早くからシステムが整備されてきた(a)。一方、非定型業務を中心としたそれ以外の業務に対しては、データや業務フローの構造化が進まず、情報化が十分に実現できていないと考える(b)。

民間企業はコンプライアンス対応として、これまで業務の一部を情報化してきた。しかし、近年の各種コンプライアンス関連の法律などの施行や公表に伴い、管理すべきデータの種類や量が増えたことで、そのデータを補足的に管理するなど、非定型業務も増える結果となった。その増加に対して、情報化の推進が追いついていない場合、増加した非定型業務を従業員の頑張りで対応しているのが実態であろう。近年、生産性の向上が十分に現れていないのはここに要因があると考え。

〔図表3〕
業務と情報化対応状況との関係



コンプライアンスにかかる業務の拡大

金融機関を例に、コンプライアンスにかかる業務を挙げると、反社会的勢力のチェック対応、つまり、契約者や取引先個人もしくは企業が反社会的勢力の者でないかを、従業員が各種DBを検索してチェックする対応がある。2013年12月26日、金融庁は反社会的勢力との関係遮断の実効性を高めるための各種取組みを推進すると発表した^{注4}。その取組みとして、例えば反社DBの充実・強化や態勢の強化・徹底が挙げられている。これを受けて金融機関は、事後的な反社会的勢力のチェック態勢のさらなる強化や反社会的勢力との関係遮断にかかる内部管理態勢の再度の徹底などが、今後、改めて求められるようになる。

その他、マネー・ロンダリング対策の強化を目的として、2013年4月1日に改正法が施行された犯罪収益移転防止法により、金融機関は顧客に対して取引の都度、取引内容や取引者の個人特定情報の確認などの従来の対応に加えて、取引目的、職業・事業内容、実質的支配者、資産及び収

入の状況などの確認を求めることが義務付けられた^{注5}。このことによって、顧客応対時における従業員の業務が増えると同時に、顧客データをシステムに入力するなど管理する業務も増えたことになる。

このようなことから、特に金融機関において、コンプライアンスにかかる業務は今後、ますます拡大していくことが予想される。

情報化が望まれる業務

今後、金融機関においては、コンプライアンスにかかる非定型業務の情報化が必要と考える。

参入障壁の低下やIT技術の著しい発展などにより、近年、業界を問わず金融業界に参入する企業が増えており、今までにも増して競争は激しさを増している。そんな金融機関にとって、売上の向上に貢献する生産部門への積極的な投資は必要不可欠である。その手段のひとつとして非生産部門の生産性を高め、従業員を生産部門に配置転換することが考えられる。

一方で、非生産部門の業務は金融機関におけるコンプライアンス遵守の要とも言え、さらに、コンプライアンスにかかる業務は煩雑な非定型業務も多く、従業員数を簡単に削減できない。

コンプライアンスの徹底が求められる金融機関において、コンプライアンスにかかる非定型業務の情報化推進は、今こそ考えるべきテーマであろう。

(コンサルティング本部 本部長 田浦 達広)

注1:労働投入量1単位当たり、すなわち労働者1人1時間当たり、あるいは労働者1人当たりの生産量。2000年の労働者1人1時間当たりの生産量を100として指数化している。

注2:民間企業設備投資に占める実質情報化投資額の割合。

注3:「四半期報告制度」、「内部統制報告制度」及び「確認書制度」については、平成19年9月30日から施行され、平成20年4月1日以後に開始する事業年度から適用。

注4:報道発表資料「反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みの推進について」(金融庁)参考。

注5:「犯罪収益移転防止法の概要」(JAFIC)参考。