

### 3 ろうきん業態 BPO

## ろうきん業態の集中事務 BPO から さらなる業務の最適化を模索

ろうきん事業部は、労働金庫業態が集約している事務処理業務のアウトソーシング受託を進め、2018年以降は6つのコア業務すべてのBPOを受託している。アウトソーシング業務を行っていく中で、業務改善を図るべき点が明確となっており、さらなる効率化につながる展開を模索している。

### 効率化を図るべく 事務を集約化し BPO を受託

労働金庫は、働く人たちの暮らしを支えるために、労働組合や生協など資金を出し合って運営する協同組織の金融機関で、北海道から沖縄まで13の「ろうきん」が全国をカバーしている。ろうきん事業部は、2013年12月まで「ろうきん」の決済系インフラとの業態接続システム（外接系システム）、営業店システム、共同センターと全国の店舗を結ぶネットワークを提供してきた。

2014年1月からは、労働金庫業態の経営を支えている共同利用型勘定系システム「オール・ワンシステム」をはじめ、情報系システム、複数のサブシステムを提供し、「ろうきん」の業務を支えてきた。

この「オール・ワンシステム」の構築の際に、中央組織である労働金庫連合会とともに事務の効率化とコスト削減を図るべく各「ろうきん」で行われていた事務の集約化を検討し、業態集中すべき業務の選別や統一事務手順の構築などを行っていった。

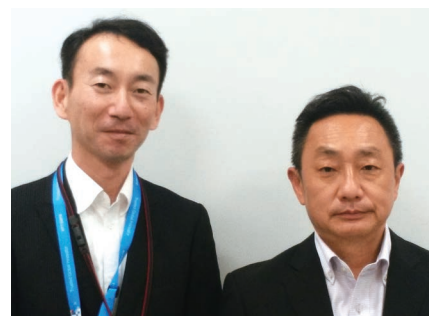
最終的に、振込依頼書をエント

リーする為替仕向事務集中業務（為替）、インターネットバンキングやテレフォンバンキングのヘルプデスクを主としたコンタクトセンターコール業務（コール）、本人確認記録書管理事務（本確）、コンタクトセンター事務業務（コンタクト事務）、口座振替依頼書管理事務業務（口振）、諸届管理事務業務（諸届）の6業務を事務集中センターに集約し、ろうきん事業部はBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の受託を2012年10月の為替受託を皮切りに段階的に拡大し、2018年1月に口振と諸届を受託して集中化を実施しているすべてのコア業務のBPOを受託することとなった。

### プロセスごとの業務集約や 難易度に応じた仕分けを検討

全コア業務のBPO受託から2年半が経過し、安定的な運営が行われるようになったと同時に、今後へ向けて検討すべき点も見えてきた。

それぞれの業務において共通するプロセスがあったり、一つの業務の中でも単純な作業と知識や経験が必要となる業務があったりすることが



株式会社 NTT データ 第三金融事業本部  
（左から）ろうきん事業部 ろうきん営業担当  
課長代理 中里 直樹氏  
課長 左藤 高志氏

わかってきたのである。

「各金庫で共通の業務をセンターに集約したことで、コスト削減につながっているという実感はあります。一方で、単純に業務を集めて作業をこなせばよいだけではなく、例えば口座や諸届の際の印鑑の扱いなど、ある程度の業務知識を持った人がいないと動かせない・回せない業務があるということも明らかになってきたので、今後はその仕分けをし、それぞれにあった回し方をしていくことが重要になってくると考えています。」（左藤氏）

### IT の導入を進め 最適なやり方を検討していく

「ろうきん」の事務処理には書類

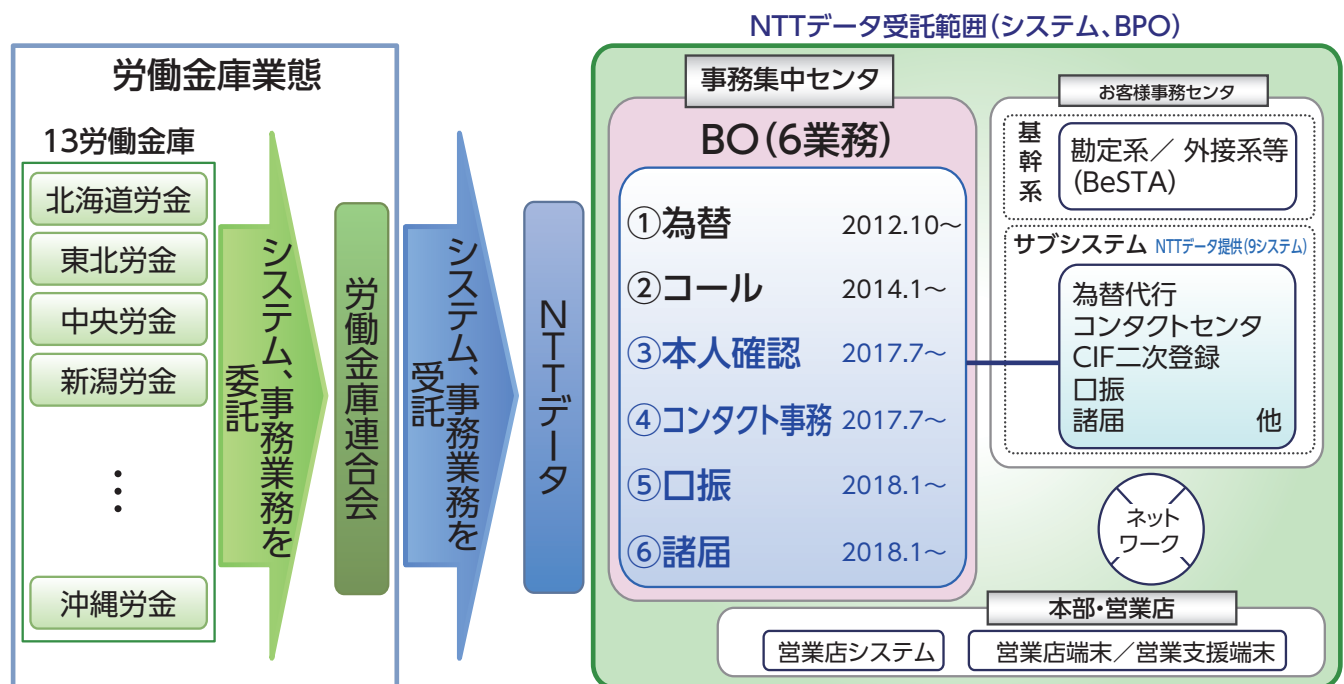


図1 「ろうきん」業態 BPO の概要図

ベースで行われるものが多く、その中には「ろうきん」主導ではフォーマットの統一が図れないものなどもある。例えば、口座振替依頼書は企業ごとにフォーマットが決まっており、同じ口座振替手続きを行うのでも、チェックしなければいけない項目やその記載方法などがバラバラであるため、現在は企業毎に仕分けを行ってからオペレーターの確認や入力を行う工夫などを行っている。今後は、システム化し書類を介さずに電子的・自動的にデータが入ってくる仕組みなども、考えていく必要があるだろう。

個人情報扱うため、外部との連携などは難しいところもあるが、コストや時代の趨勢を考えるとセキュリティを確保したうえでのクラウド環境の利用なども将来的な課題となつてこよう。

さらに、「ろうきん」でも利用者向けのスマホアプリ（ろうきんアプ

リ）など、顧客からの情報が直接入ってくる仕組みも登場している。顧客がアプリから直接住所変更を行うことができるなど、このようなマルチチャンネルへの対応も今後は欠かせない。

「BPO というビジネス単独で考えれば、IT化・システム化をすると業務量が減り売上が落ちることにもなります。しかし、重要なのはお客様にとって最適なやり方は何かということですので、BPO に拘らずに、お客様への提供価値を最大化することを考えていきたいと思っています。」（中里氏）

### 他業態への展開も視野に

ろうきん業態の場合、全国で13金庫と数が限られており、個別に事務処理を行うのは無駄で、集中化によって効率化を図るべきという課題感が、13金庫と労働金庫連合会と

で共通していたため、業務を集約しさらにBPOでそれを回すという仕組みを作り上げることができた。一方、都市銀行や地方銀行などの場合は、ひとつの金融機関でもある程度の業務量があるため、個別にセンターを持ちそこで集中処理しているケースはあるが、業態横断で業務を集約して回している例は少ない。

ろうきん業態のBPOが安定的にサービス提供できている現状を見て、社内で他の業態を手がけているチームからも問い合わせを受けるようになってきた。金融機関をとりまく環境の厳しさが増す中で、BPOのニーズは今後さらに増していくとみており、他業態への展開も本格的に検討していきたいと考えている。