

ボタン・画面を、業務に合わせてカスタマイズ。タッチ操作で、スキャンを正確に、効率的に。

ワンタッチで、PCレスで、書類を電子化&そのまま送信。  
 キヤノンのネットワークスキャナー「ScanFront 400」は、  
 使用人を悩ませない簡単操作と、素早く正確に仕事をこなすハイパフォーマンスを両立。  
 金融機関の融資審査、保険申込業務や、官公庁・医療機関の窓口業務、  
 流通業をはじめとする受発注業務など  
 セキュアでスピーディーな文書配信が求められる  
 ビジネスシーンで、その真価を発揮します。

imageFORMULA  
ScanFront 400

本体標準価格: 228,000円(税別)  
【商品コード: 1255C001】



### OpenText Captiva

大量のデータを一元管理する大手企業向けのキャプチャソフトウェアで、紙文書のスキャンデータだけでなく多種多様なデータを取り込むことができます。基幹システムや業務アプリケーションと連携させることで、保管、活用までの一連の業務フローを効率化し、大幅なコスト削減を実現します。

### imageWARE Form Manager

緻密なレイアウト、多彩な入力データへの対応、使い勝手の良いインターフェース、美しく早いオーバーレイ印刷、そしてさまざまなシステム環境へ対応できる柔軟性。あらゆる企業のニーズに対応した帳票システム、imageWARE Form Managerです。

### Report Shelter

伝票や証憑類、契約書等のさまざまな紙文書を効率的に電子化利用できる「業務特化型ドキュメントファイリングシステム」です。豊富なカスタマイズ実績とノウハウにより、お客様の課題解決に最適なソリューションをご提供いたします。

●Canon、Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●Captiva はオープンテキスト株式会社の製品です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2017年6月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。



キヤノン ホームページ  
[canon.jp/solution](http://canon.jp/solution)

キヤノン 導入事例一覧  
[canon.jp/solution-case](http://canon.jp/solution-case)

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

●お求めは信用のある当社で

2017年6月現在

## 導入事例 富国生命保険相互会社 様

# お客さまサービス向上のために 煩雑な帳票の処理を PCレスで電子化し 事務作業を効率化

### Client Profile

**フコク生命**

富国生命保険相互会社

保険業

従業員数: 12,644名

お客さまアドバイザー: 9,789名  
内務職員: 2,855名

※2017年3月末現在

所在地 : 【本社】

東京都千代田区内幸町2-2-2

【千葉ニュータウン本社】

千葉県印西市大塚2-10

【支社】全国62カ所

【営業所】全国467カ所

※2017年4月1日現在

創立 : 大正12年11月(1923年)

総資産 : 6兆5,656億円

※2017年3月末現在

事業内容 : 個人・企業向けの保険商品の販売と保全サービス、財務貸付・有価証券投資など



## “お客さま基点”を企業活動のベースに 厚い信頼を獲得する富国生命保険相互会社

社会構造が大きく変化し、不安感や孤独感が増している今。  
 「もし自分がお客さまだったら・・・」を常に想像しながらサービスを提供する  
 “お客さま基点”をあらゆる企業活動の原点に、  
 徹底して差別化された経営を行っているのが、  
 富国生命保険相互会社(以下、フコク生命)です。  
 同社では、2008年頃より総事務量の削減を目的にスタートした  
 「事務再編プロジェクト」の一環として、  
 保全業務を対象とした『保全イメージワークフローシステム』を導入。  
 煩雑だった事務作業を改善し、業務効率化を実現しました。  
 詳しい背景やシステム導入の決め手になったこと、  
 導入前と後で具体的に業務がどのように変わったのかなどについて、  
 今回のプロジェクトを主導した事務企画部 副部長の茂木氏と課長の齋藤氏、  
 実際にシステムを利用している契約管理部調査役の岩田氏の御三方に伺いました。

## 01 導入背景

### 膨大な書類の発送、査定が必要で 煩雑化していた事務作業

口座変更や住所変更、解約手続きなどを行う保全業務。フコク生命では、お客さまからお預かりした書類を営業所、支社、そして本社間で書類を動かして処理していました。業務内容に応じてさまざまな種類の書類が存在することもあり、事務作業がかなり複雑化していました。

#### 社内改革はじまる

事務企画部の齋藤氏は次のように語ります。「当社では2008年より事務再編プロジェクトを立ち上げ、さまざまな改革案を練っていました。そしてその一環として、保全業務のワークフロー化というテーマが生まれました。保険会社には、新契約、保全、支払いと大きく3つの業務があります。給付金支払いについてはすでにイメージワークフローシステムを導入していたため、次は新契約か保全のいずれかだということ。最終的に帳票の種類が多く、大量の紙を処理する必要のある保全業務のワークフロー化を優先することが決定したのです。」



事務企画部  
副部長 茂木悟さん



事務企画部  
システム企画グループ  
課長 齋藤賢さん



契約管理部  
契約変更グループ  
調査役 岩田修之さん

## 02 選定理由

### 選んだ決め手は席を立たずに デスクで簡単にスキャンできること



キヤノンマーケティングジャパン  
営業 大田恭裕(左)と安藤晴康(右)

システム構築にあたっては、預かった書類をスキャンし、業務ごとに振り分けてワークフローに連携する必要があり、そのためのイメージ入力基盤として選ばれたのが、キヤノンのScanFront330とドキュメントキャプチャソリューション OpenText Captivaを組み合わせたソリューションでした。

#### きっかけは

齋藤氏は当時を振り返り「何年か前に営業の大田さんがパソコンレスのネットワークスキャナーを紹介してくれたことを思い出し、今回改めて問い合わせをしたのがきっかけでした。各社の製品をいろいろ検討しましたが、パソコンレスで、なおかつ十分な性能を持ったスキャナーという点に限られていましたし、さらに他社の製品はサイズがA3と大きかったんですね。その点、キヤノンのスキャナーは設置サイズがA4と小型で、簡単な操作性がポイントになりました。」

#### プロジェクトメンバーに

システム構成についても、プロジェクトチームを組んで一緒にキヤノンの皆さんと考えていきました。営業担当の大田さんと安藤さんは、先頭に立って現場の要望を汲みとってくれました。また、副部長の茂木氏は次のように語ります。「何十名という営業所の職員の中で、事務を引き受ける人は1名か、多くて2名。書類をセットしてボタンだけ押せばOKという操作の簡単さが気に入りましたし、デスク脇に置いて、座ったままどンドン処理できるというコンパクトさも大きな決め手でした。」

#### きめ細かいアフターフォロー

あと、導入時にとても助かったのは、冊子の操作マニュアルとは別に、当社の業務内容に合わせてA4裏表の操作ガイドを作ってもらったこと。これのおかげで新しい機械が苦手な事務担当者でもオペレーションがスムーズにできました。」



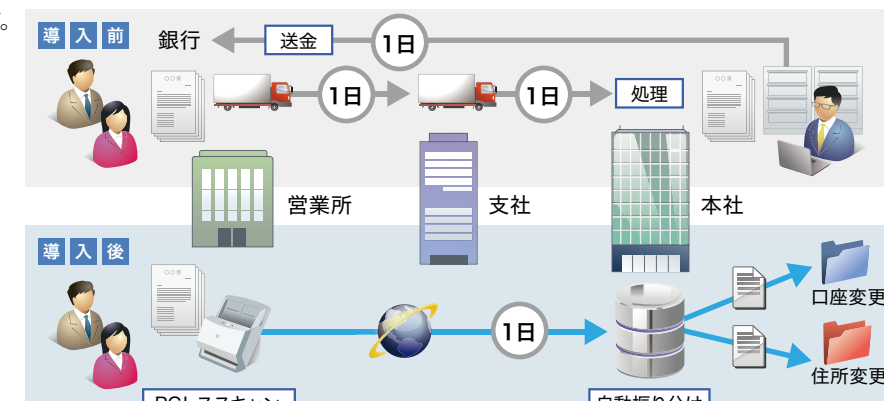
## 03 導入後の成果

### 煩雑な事務作業を効率化し お客さまサービスの向上にも直結

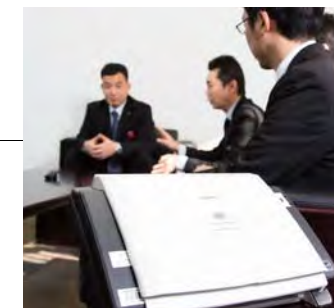
では、具体的な導入効果としてはどんなことが挙げられるのでしょうか。実際にシステムを利用する岩田氏は次のように語ります。「最も効果が大きいの、営業所の次工程となる支社や本社の事務削減です。書類をまとめてスキャンした段階で書類や業務の種類まで識別できているので、例えば、口座変更担当の人はそこだけを見に行けばいいんですね。感覚としては、今まで3日かかっていたものが、2日に短縮されるイメージでしょうか。書類が届き、チェックをして、紙をさばいてといった作業がパソコン一台で完結し、仮に書類に不備があってもその書類はまだ現地にとどまっているため、事務担当者からの指示ですぐにお客さまのところに持って行って修正することが可能になったのです。大きく業務効率アップにつながった今回のシステム導入ですが、もう一つ見逃せない導入効果が、お客さまサービスの向上だと齋藤氏は語ります。」

#### 期待以上の効果

処理日数が短縮されたことで、解約金の支払いなどもより素早く対応できるようになりました。さらに、紙でのやり取りが減ることで、個人情報の紛失などのリスクが大きく軽減されました。」



※書類は指示リストにもとづいて支社または本社へ送付



## 04 今後の展開

### 将来は本社へデータを直接送付し さらなる効率化を図る計画も

現在、各帳票にQRコードを付けて、より帳票認識の精度を高めるためのカスタマイズを行っているという同社。今後の展開について茂木氏へ尋ねると、「現在、営業所でスキャンしたら、支社の事務担当者が次の処理を行っていますが、将来的にはもっと効率化するために、営業所でイメージ化した書類を本社に直接送信する2層化への取り組みも検討しています。」

#### 「働き方改革」にも貢献

そもそも開発時からそのあたりを見据えて要件を組んでいますし、支社の事務量が減れば、リソースの再編も可能になると考えています。なお、現在構築が進められている新契約のシステム構築においても、キヤノンのスキャナーを使っていこうという動きが出ています。スキャナーを軸としたシステム構築の成功例として、今後もフコク生命の革新的な取り組みに大きく期待が持てます。」

