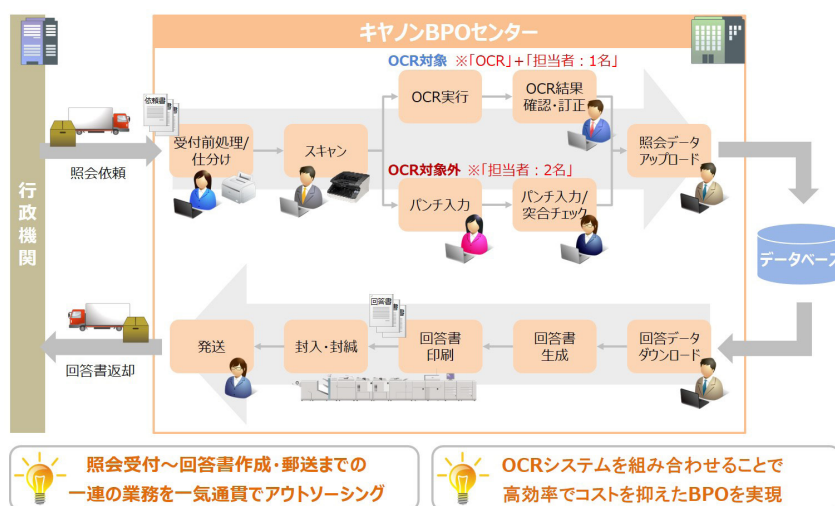


金融機関の預貯金等照会業務のデジタル化を支援する “公的照会BPO・OCRサービス”をJAバンクに導入

キヤノンマーケティングジャパン株式会社（代表取締役社長：足立正親、以下キヤノンMJ）は、農林中央金庫（代表理事理事長：奥和登、以下農林中金）と共同で、JAバンクにおける預貯金等照会業務のデジタル化を支援する“公的照会BPO・OCRサービス”を構築しました。これにより、JAバンクは行政機関からのデジタルデータでの照会に加え、従来の書面の問い合わせ業務をセンター集約化にて対応することで業務効率化とスピーディな対応が可能な業務プロセスの変革を実現しました。キヤノンMJは、今後も金融機関のデジタルシフトを支援することで、お客さまのバックオフィス業務のDXを推進していきます。



“公的照会BPO・OCRサービス”概要

社会保障や税の公平性担保のため、行政機関から銀行や生命保険会社などの金融機関に対し実施される預貯金等の取引情報の調査は、年間約6000万件^{*1}にも上ります。行政機関からの照会方法は書面（紙文書）での調査から電子データへの移行が進む過渡期ではあるものの、依然書面での照会依頼が多くを占めています。書面調査の場合には郵送作業や紙の保管などの負荷に加え、煩雑な業務フローも金融機関の大きな課題となっていました。

JAバンクでは、行政機関から年間約300万件の預貯金等照会を受けており、全国のJA店舗ごとに照会業務の対応を行っていました。郵送される依頼書の書式は行政機関ごとに異なるため、1件ごとに目視での確認・検索・回答処理を実施しており、ノンコア業務である預貯金等照会対応に多大な時間とコストがかかっていました。各JA店舗の業務負荷軽減のため、書面調査における業務フローの再構築が急務となっていました。そのような中、JAバンクの全国機関である農林中金は、預貯金等照会業務のデジタル化に向けた体制構築と業務フローの見直しを進め、デジタルデータでの照会整備に加え、書面での受付業務を集中処理センターに集約する運用体制を構築しました。

このたび、キヤノンMJが提供する“公的照会BPO・OCRサービス”は、集中処理センターで地方自治体などの行政機関からの書面による照会に対し、OCR^{*2}システムを活用して照会データを作成し、JAバンクの基幹システムと連携するデータベースに照会后、回答書を作成・郵送する一気通貫のBPOサービスです。これにより、JAバンクは早期に業務フローの変更とシステム化が可能になり、これまで預貯金等照会業務の調査・回答にかかっていた時間とコストの削減を実現します。また高精度な独自の非定型OCR技術により、行政機関ごとに異なる書式の照会依頼書にも対応が可能のため、照会依頼書全体の約80%に対するOCRシステムの活用を見込み、通常の手入力による作業と比較して照会データ作成にかかる作業時間を短縮することができます。今後もキヤノンMJは、独自ソリューションを活かし、高効率でコストを抑えたBPOサービスを提供することで、お客さまの業務改革を支援していきます。

