

株式会社東海銀行PT-1による営業店OAシステム

Office Automation System by PT-1 for Branch Office of THE TOKAI BANK, LTD.

多様化する銀行業界では、エレクトロニックバンキング時代の到来に備え、情報サービス(ファームバンキング)の充実及び銀行内の高度情報化と事務効率向上を目的としたOA、更に第3次オンラインシステムの開発に、経営の主眼が移りつつある。このような動向のなかで、株式会社東海銀行では、エレクトロニックバンキング時代に対応できる人材育成と全行的OA化を目的として、全営業店にパーソナルコンピュータ(PT-1)の導入を開始した。営業店OAの展開方法としては、営業店自身によるパーソナルコンピュータ、ワードプロセッサ機能を使った独自の業務改善と、本部施策によるオンライン端末の活用、他のOA機器との総合的活用などを図ってきた。現在、このような方法により営業店OAの基盤作りは、しだいに堅固なものになりつつある。

江尻英彦* Hidehiko Ejiri
 田中富雄* Tomio Tanaka
 谷村洋光** Hiromitsu Tanimura
 北橋 満** Mitsuru Kitahashi

1 緒言

株式会社東海銀行で稼働中のシステム100(勘定処理を中心とした第2次オンラインシステム)は、業務の効率化に大きく貢献してきた。しかし、銀行を取り巻く環境の変化は著しく、これに対応するため、コンピュータ、エレクトロニクス、ニューメディアの最先端技術を駆使した第3次オンラインシステムの開発に着手した。一方で、日々増加する事務量への対処、銀行自身が高度情報化してゆく必要性、更にはエレクトロニックバンキング時代に十分対応できる人材の育成が急務となってきた。このため、株式会社東海銀行は、昭和56年から59年にかけて全営業店にファクシミリを、昭和57年から本部にパーソナルコンピュータを、昭和59年3月から60年2月には全営業店にパーソナルコンピュータ(PT-1)をそれぞれ設置し、本格的なOA(オフィスオートメーション)の推進を開始した。

OAの推進に当たっては、専任の企画担当チームが中心となり、名古屋(昭和58年11月)・東京(昭和59年2月)に設置したパソコンセンタで「パソコン研修」を実施し、営業店自身の手によるパーソナルコンピュータを使った業務改善を目指した。設置後数箇月～1年を経過した現在、営業店によってばらつきはあるものの、各店が独自に開発したプログラムも100本以上を数え、徐々にエレクトロニックマインドの向上が図られつつある。

本論文では、株式会社東海銀行でのこれまでの経験を踏まえ、パーソナルコンピュータによるOA推進の具体的施策について述べる。

2 導入の目的

2.1 導入の背景

営業店での接客部門の第一線では、比較的早い時期から、合理化機器の先兵として、CD(現金自動支払機)、ATM(現金自動取引装置)、オンラインテラズマシンなどの各種銀行端末を導入し、増加する事務量に対処するとともに、営業店の要員を減少させてきた(図1参照)。昭和50年代後半までは、これら合理化の諸施策は大きな効果を挙げてきたが、今後は小人数化した営業店で一人一人の生産性を向上させ、小形多

店舗化戦略に対応できる体制が必要となってきた。

2.2 導入の目的

営業店へパーソナルコンピュータを導入した目的は次の3点である。

- (1) エレクトロニックマインドの向上
 エレクトロニクス化が伸展する社会に対応できる人材の育成
- (2) 未機械化業務の効率向上
 営業店の非効率な分野に対して問題意識をもち、営業店自らがOA化を進める。具体的には、融資、外国為替、渉外、総務などの各部門の効率向上である。
- (3) 顧客サービスの充実及びオンライン端末機能の拡充
 - (a) 勘定処理を行なう「システム100」の端末機能
 バンクPOS(Point of Sale)^{*1}休日取引情報の勘定処理など。
 - (b) 本部のオンラインデータベースから国内外の金利相場

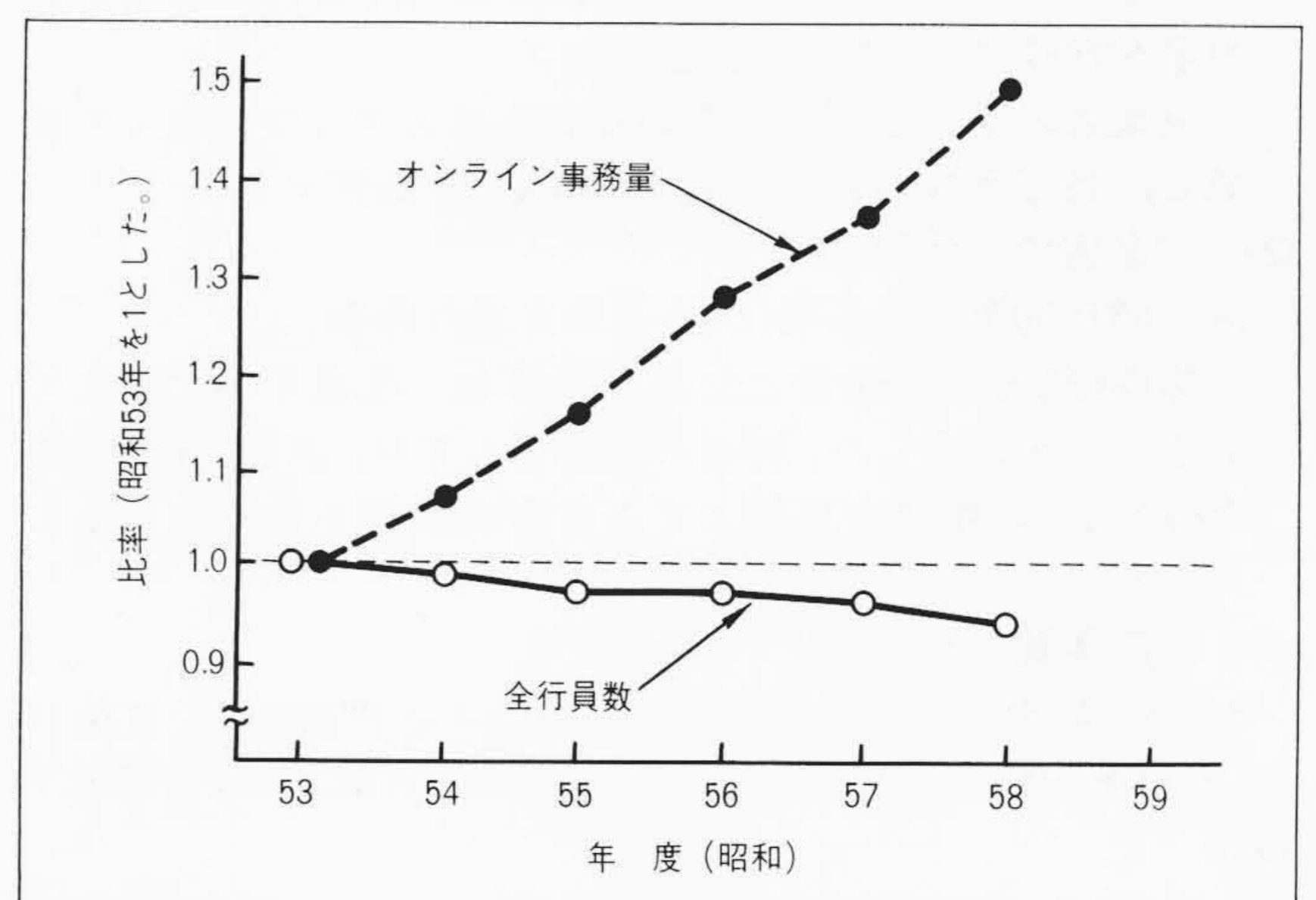


図1 株式会社東海銀行でのオンライン事務量と全行員数の推移
 オンライン事務量は、昭和58年度で昭和53年比1.5倍に対し、行員数は6%減となっている。このギャップは、自動機などによる合理化で補っているが、今後はOA化の推進によって効率化が必要となる。

* 株式会社東海銀行事務管理部 ** 日立製作所大森ソフトウェア工場

情報などをタイムリーに取得する。

(c) TALKサービス*2)の一つである「東海パソコン情報サービス」のデモンストレーションを行ない、顧客に各種情報をご覧いただくこと。

一方、株式会社東海銀行が導入しているパーソナルコンピュータ(PT-1)は多機能パーソナルコンピュータであり、次のような機能をもっている。

- (1) 簡易言語, BASICなどのパーソナルコンピュータ機能
- (2) 文書処理機能をはじめとした日本語処理機能
- (3) システム100オンライン端末機能
- (4) オンラインデータベースの検索及びファイル伝送機能
- (5) 外為ディーリングシステムの端末機能
- (6) 渉外係用ハンディターミナルやOCR(光学文字読取り装置)機器との接続

3 営業店OAの進め方

3.1 当面の目標

当面はパーソナルコンピュータに親しむ環境作りを目指し、以下の目標を設定して具体化を図った。

- (1) パーソナルコンピュータに慣れ親しむこと。
 - 1店1台のパーソナルコンピュータ設置
- (2) 多忙な業務の中でも使いこなせるプログラム言語の修得
簡易言語 OFIS/POL (Office Automation and Intelligence Support Software/Problem Oriented Language)で全店統一
- (3) 各営業店でOAの核となる人材の育成
1店当たり最低二人のパソコン研修の実施
- (4) パーソナルコンピュータを業務の中で活用すること。
本部開発プログラムの提供など。

図2にその具体的手順を示す。

3.2 体制

- (1) 本部での体制
 - (a) 昭和58年11月名古屋, 59年2月東京パソコンセンタ設置
OAの企画, 推進, パソコン研修, プログラム開発及びファームバンキングの顧客対応が主な業務である。
 - (b) 昭和58年12月, 本部各部OA推進担当者の選任及び担当者が構成するOA推進会議の設立
営業店の業務と関係が深い本部各部スタッフによって構成し, 各部所管の営業店業務のOA化を企画する。

- (2) 営業店での体制
 - (a) 昭和59年3月各店OA推進担当者の任命
店内OA推進責任者として管理者を, 推進リーダーとして若手行員を任命した。両者の業務としては, 自店内OA推進とOA人口の増加を目的とする自店内教育を実施することにある。
- (3) 研修体制
パソコンセンタ内に設置したパソコン研修室(名古屋10台, 東京8台のパーソナルコンピュータを常設)で通年実施する。

*1) バンクPOS: 百貨店, スーパーマーケットでのPOS端末(販売時点情報管理用端末)を銀行のコンピュータと接続して, 販売代金を銀行口座から引き落とすシステム。

*2) TALKサービス: 東海キャッシュマネジメントサービスであり, 株式会社東海銀行のファームバンキングサービスを中心としたサービスの総称である。

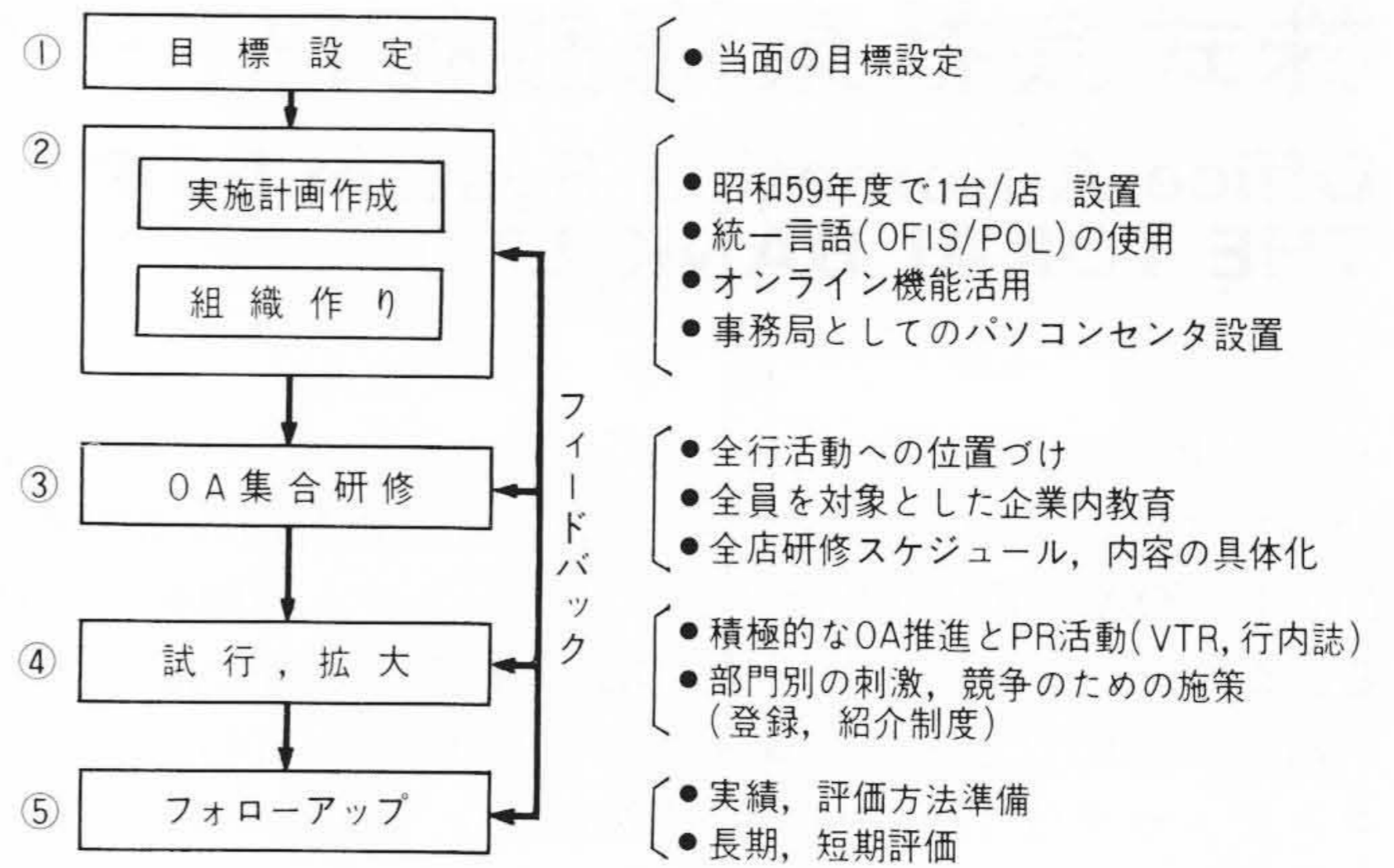


図2 営業店OAの実施手順 営業店OA推進の具体的手順を示す。

以上, 全体の体制を図3に示す。

- (4) 日立製作所の支援体制
 - (a) OA推進事例紹介, コンサルテーション
 - (b) 研修講師の派遣, カリキュラム, マニュアル作成支援
 - (c) 業務をOA化する上でのコンサルテーション及びプログラム開発支援

3.3 研修

当初研修を実施するに当たって, 試行錯誤を繰り返しながら研修の在り方に修正・改善を加えてきたが, ここではその反省を踏まえて, 研修のポイントである「講師」「教材」「研修コース・カリキュラム」について述べる。

- (1) 講師
 - (a) パーソナルコンピュータ, 業務ともに熟知している講師編成を行なう。
ユーザーはパーソナルコンピュータと実際の業務との接点を見いだすことを望んでおり, これにこたえる必要がある。
 - (b) コンピュータ用語は, その意味を説明してから使う。
初めてパーソナルコンピュータに触れる人にとって, コンピュータ用語は完全に外国語である。パーソナルコンピュータに慣れ親しんでもらうためには, わずかな小さな障

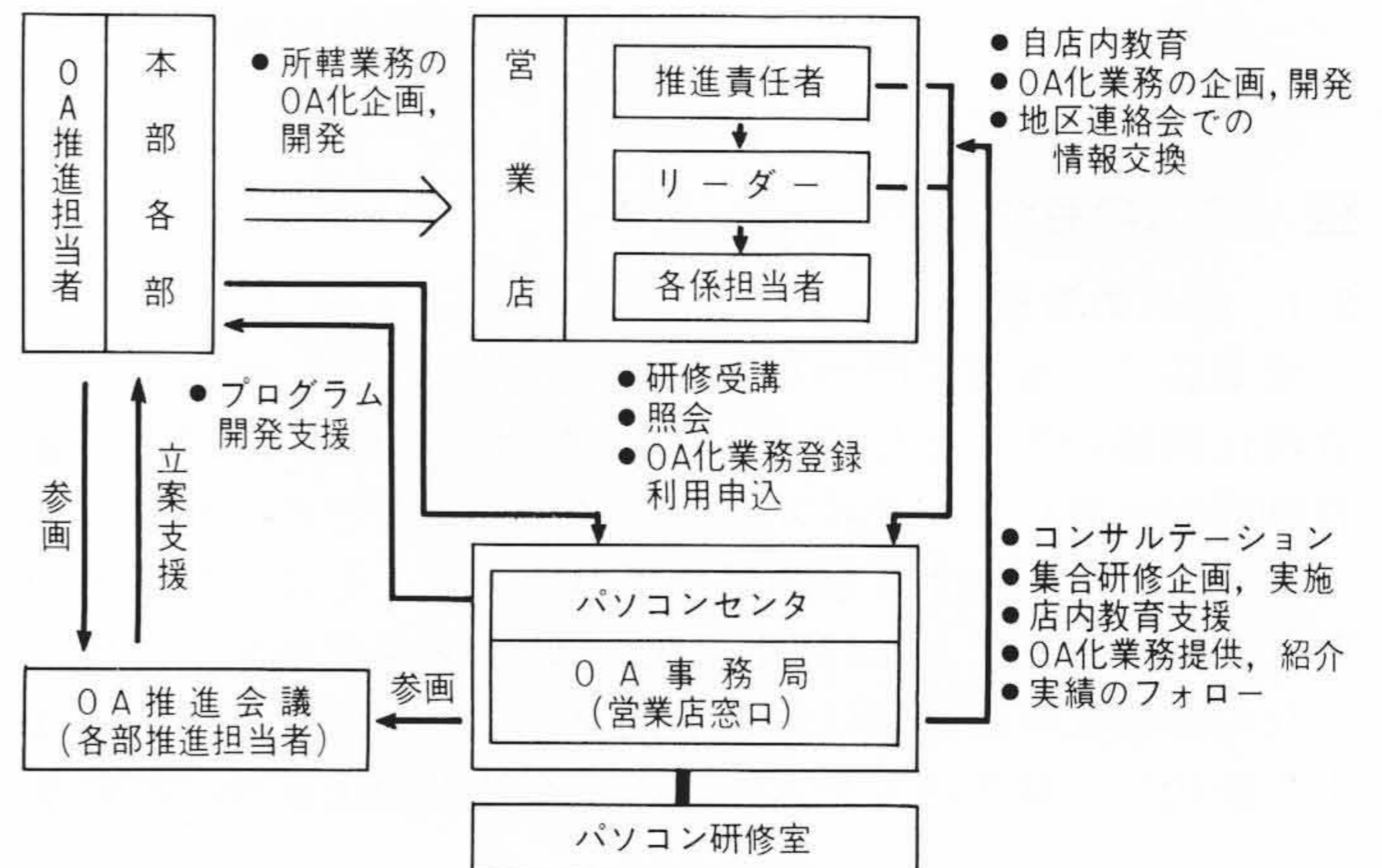


図3 営業店OA推進体制 株式会社東海銀行での推進体制を示す。パソコンセンタは事務管理部内に設置されている。

害も取り除く必要がある。

(c) 操作を教えるのではなく、目的を達成するための機能を教える。限られた時間の中でいくら操作を教えても、一人で復習する際には、なかなか手が動きにくい。目的を達成するための糸口さえ覚えていれば、糸を操り出し、機能に到達することも可能である。

(2) 教材

(a) 実際の業務を例にとった演習問題を用意する。

全く興味がわからない演習問題を数題行なうよりも、興味深い演習問題を1題行なったほうが効果がある。

(b) 研修をスムーズに終える教材よりも、復習のできる教材のほうがよい。

研修後、習ったことを思い出しながら操作に慣れてもらうことが重要である。

(c) さまざまなレベルを想定した1冊の教材よりも、レベルに合わせて3冊に分けたほうがよい。

短期間に少数の専門家を育てるよりも、多数のパーソナルコンピュータファンを育てたほうがOAは進む。

(3) 研修コースとカリキュラム

次の3コースを設定した。

(a) 支店長研修

OA推進の重要性とパーソナルコンピュータの便利さを理解してもらうために、機器導入に先立って実施(半日コース)。

(b) 担当者研修

OA推進責任者とリーダに対し、PT-1の全機能の理解を目的として機器導入に合わせて実施(2日コース)。

(c) フォローアップ研修

OA人口の増加を目的として、導入後各係担当者の希望者に対して実施(1日コース)。

以上の研修コース、教材を表1に示し、その実績と理解度を表2に示す。

4 PT-1の構成

4.1 システム構成

営業店OAシステムの構成は、図4に示すとおりである。営業店には、勘定処理オンライン用の特定回線と、本部データベース検索用及びファイル伝送用の公衆回線をPT-1に接続している。外国為替取扱店では、昭和60年6月から特定又はDDX(Digital Data Exchange)パケット交換回線を追加接続する予定である。

4.2 PT-1のハードウェア、ソフトウェア構成

PT-1のハードウェア構成と現在使用しているソフトウェア一覧を図5に示す。

4.3 PT-1の適用業務

図4に示したように、複数ホストとの接続を行ない、周辺機器との接続も多岐にわたっている。したがって、適用業務も表3に示すように、多目的に実現している。これが本システムの特長となっている。

4.4 OA化業務例

今まで作成し活用している開発業務例を表3に示す。

5 導入効果と今後の課題

5.1 導入効果

一般的にOAの効果は、短期間で定量的に把握することは難しく、現段階では使用者も限定され、全店の使用状況を調べることも容易ではないが、今後PT-1の活用状況を評価する

表1 PT-1研修コースと教材一覧 現在実施中の研修コース別の目的と内容及び使用教材を示す。担当者研修は定期開催で、他は不定期に開催している。

研修コース	受講対象者	研修目的と内容	研修教材	実施時期
支店長研修 (半日コース)	支店長	OA推進の必要性とPT-1の概要を理解 ●PT-1の機器構成説明 ●バイオリズム操作 ●OFIS/POL、文書処理の簡単な操作 ●エレクトロニックバンキングの説明	●PT-1パンフレット ●アプリケーションパッケージ ●営業店諸計数管理プログラム(預金、貸出事務量など)	PT-1 導入前
担当者研修 (2日コース)	(1) OA推進責任者(次長クラス) (2) OA推進リーダ(若手行員)	OA推進責任者には、支店でのOA推進の統括を、リーダにはプログラム開発、支店内研修など推進の中核となってもらう。 ●PT-1の全機能説明 ●OFIS/POL、文書処理の基本操作 ●東海パソコン情報サービスの説明と操作	●OFIS/POL操作手順書(基礎) ●OFIS/POL操作手順書(上級) ●文書処理操作手順書 ●本部提供業務と操作手順書(A, B) ●東海パソコン情報サービス操作手順書(伝送形、照会形)	PT-1 導入時に 実施
フォローアップ研修 (OFIS/POL、文書処理各1日コース)	各係の希望者(文書処理は女性優先)	実際に操作をする必要性のある人を対象として短期間に研修 ●OFIS/POLの基本操作 ●文書処理で実使用文書を作成	●上記OFIS/POL文書処理テキスト ●営業店で実際に使用している文書(研修当日持参してもらい、作成後FD(フロッピーディスク)で持帰り。)	PT-1 導入後の フォロー

表2 研修実績と理解度 研修実績は昭和59年2月～60年3月までの実績を示し、理解度は、研修終了後にアンケートを実施して得た集計値である。80%以上が理解を示し、ほぼ期待どおりであった。

(a) 研修実績

項目	研修コース	支店長研修	担当者研修	フォローアップ研修	合計
研修日数(日)		10	138	69	217
受講者数(人)		250	523	227	1,000

(b) 理解度

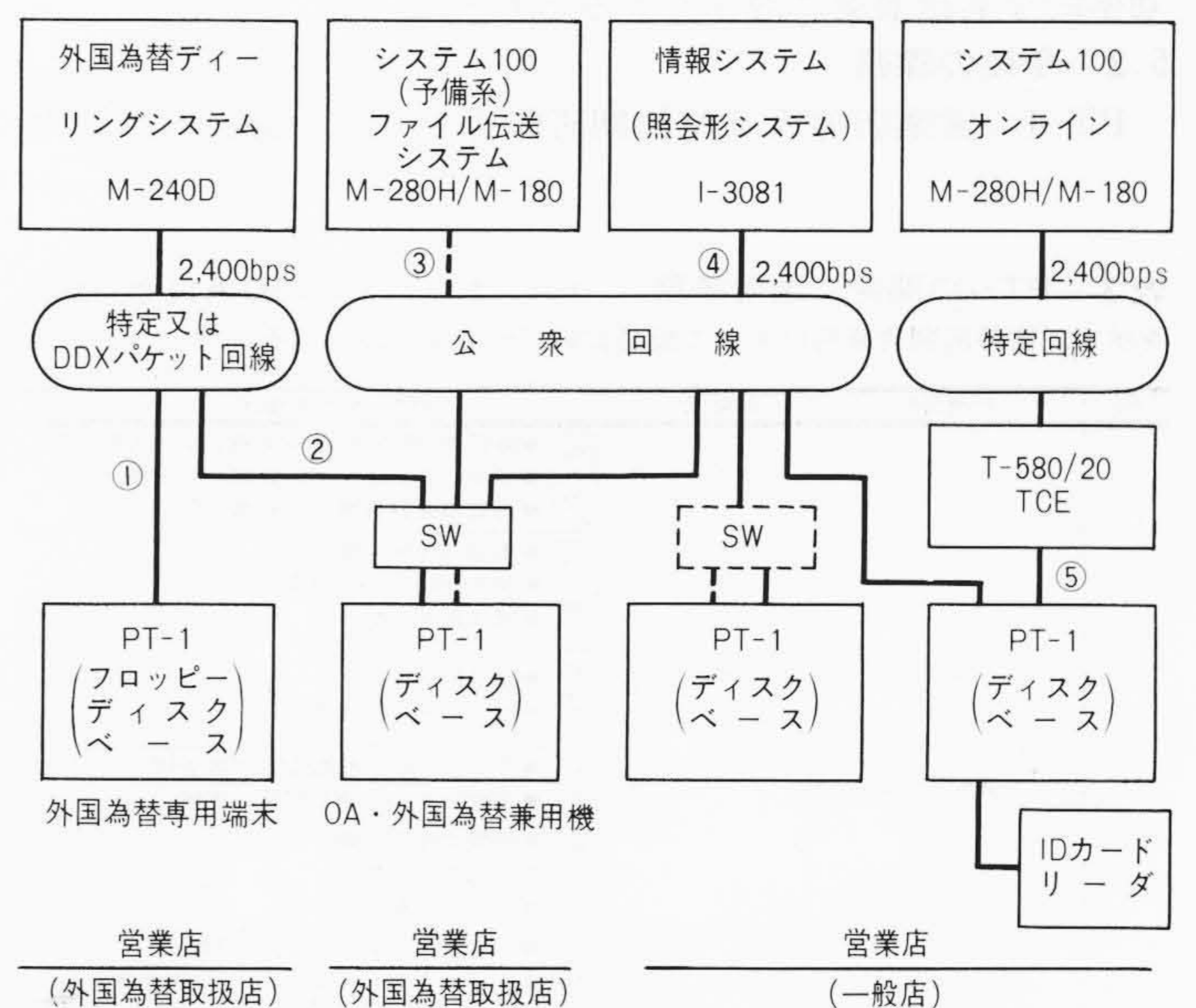
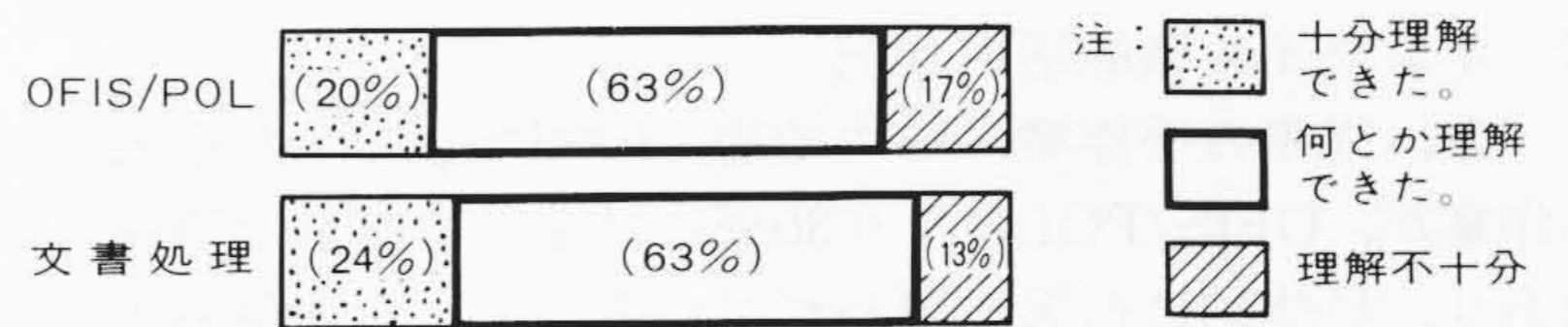


図4 営業店OAシステムのシステム構成図 PT-1のOAソフトウェア(OFIS/POL、文書処理など)に加え、オンライン構成としてホストデータベースのアクセスができる。

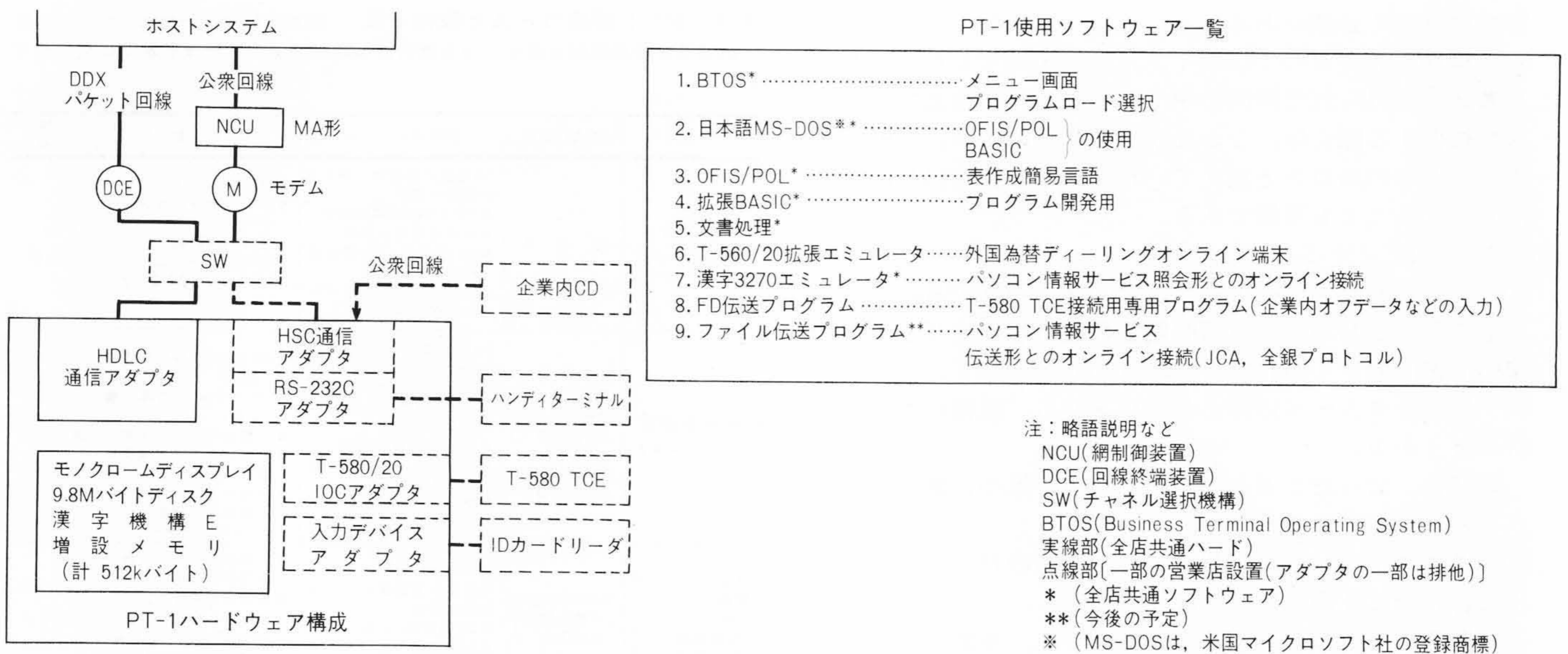


図5 PT-1のハードウェア、ソフトウェア構成 営業店に設置したPT-1のハードウェア構成と配布したソフトウェア構成を示す。

上で、次のような項目を定量化する必要がある。

- (1) 登録プログラム本数(昭和60年3月で120本)
- (2) 本部報告資料のPT-1での作成状況
- (3) 研修受講者数(昭和60年3月で1,000人)
- (4) フォローアップ研修コースの出席者推移
- (5) 営業店OA推進責任者などへのアンケート実施
- (6) パソコンセンタ問い合わせ件数(現在5~10件/日)
- (7) オンライン機能活用状況

一方、従来の手作業ベースで約1時間要していた作表、計算作業が、OFIS/POLにより30分に効率アップした事例も多数あり、具体的に効果が現われている。これらの積み重ねにより、本来の銀行業務にその効果分を振り向けることができ、効率的な業務推進に寄与できると考えている。

5.2 今後の課題

PT-1の営業店導入及び初期研修を一通り終えた段階で

表3 PT-1の開発、適用業務 利用形態別の開発業務(例)と適用業務を示す。営業店開発業務はすべて簡易言語(OFIS/POL)による。

No.	利用形態	開発元	開発、適用業務(例)
1	OA処理 (OFIS/POL 文書処理など)	営業店	外為 ● 外国為替取扱高目標実績トレース表 ● インパクトローン計算書・明細書 ● 外貨預金計算書・明細書
			融資 ● 貸出日足残高推移表 ● 貸出取組・回収計画 ● 貸出月末予想
			得意先 ● 預貸計数推移 ● 計画・実績対比表
			預金 ● 来店客、伝票枚数など計数管理 ● 事務効率向上運動計画・実績
			総務 ● 経費物件費管理 ● 定期券期日管理 ● 中元・歳暮先リスト
			管理 ● 顧客管理システム(重要顧客) ● ダイレクトメールリスト(定例発送先)
2	オンライン処理	本部	● 国内外金利相場情報 (パソコン情報サービス, 外国為替ディーリング)
			● 渉外支援システム ● 為替手数料管理
3	ローカル処理	本部	● 企業内オフCD取引記帳 ● 同上 ファイル伝送 ● バンクPOS休日取引データ記帳 ● 為替振込データ記帳(OCRデータ処理) ● 渉外用ハンディ端末取引伝送
4	エントリー処理	本部	● 企業内オフCD取引記帳 ● 同上 ファイル伝送 ● バンクPOS休日取引データ記帳 ● 為替振込データ記帳(OCRデータ処理) ● 渉外用ハンディ端末取引伝送

あり、今後はOA定着化のために、諸施策を充実させる必要がある。長期的な展開フェーズは、次のようになる。

- 第1フェーズ……OA機器設置, 初期研修(昭和59年度)
- 第2フェーズ……OA育成期(昭和60年度上期~61年度上期)

第3フェーズ……個別OAの統合化(昭和61年度下期以降)
これからの課題は、第2フェーズでは、

- (1) 職能別、階層別研修コースの設定
- (2) 小集団活動の中でのOA推進活動
- (3) オンラインデータとの融合(簡易言語などのデータとオンラインデータとの相互利用)
- (4) 業務効率化の目標設定と実績フォロー

第3フェーズでは、

- (1) 体制、OA業務の見直し(OA定着化のため)
- (2) 多重処理による高度利用促進
- (3) オンラインデータベースの高度利用
などが挙げられる。

6 結 言

このシステムは、多機能のメリットを最大限に生かした方法でPT-1を活用している。現在は、業務メニューをできるだけ多く整え、提供していく段階であり、OA推進のためいろいろな角度から諸施策を実施すべきである。OA推進は、地道に着実に実行していくことが必要であり、その過程で蓄積されたノウハウを生かして、今後のOA定着化に対処していく予定である。

参考文献

- 1) オフィスオートメーションガイドブック, 事務管理, VOL. 22, No.6(1983)
- 2) OA失敗・トラブルの徹底研究, 事務管理, Vol.24, No.3(1985)
- 3) 使ってみようOFIS/POL, OFIS/CHART, 日立コンピュータ事業本部教育センタ部編