

株式会社 沖縄銀行 様



【企業プロフィール】

(注：企業データは2016年7月1日時点/2017年3月10日取材)

- 設立 1956年（昭和31年）
 - 本店所在地 沖縄県那覇市
 - 店舗数 65店舗（県内60店・県外1店（東京支店）・出張所4店）
 - 資本金 22,725百万円
 - 業務内容
 - ・ 預金業務、貸出業務
 - ・ 有価証券売買業務、有価証券投資業務、内国為替業務 等
 - ・ 信託業務
 - 従業員数 1,099名（パート・嘱託除く、2016年3月末現在）
 - POWER EGG 導入時期
 - 2014年10月：FIT2014展でPOWER EGG2.0について認知。
 - 2015年4月：POWER EGG2.0導入を経営陣に具申。
 - 2015年6月：本部・総合企画部などで試行的に稼働開始。
 - 2015年10月：全部署でPOWER EGG2.0稼働開始。
 - 稼働ライセンス数 約2,200ライセンス（銀行/その他グループ）
 - 稼働機能 ベースシステム、グループウェア、ファイル管理、汎用申請ワークフロー、Webデータベース、スマートフォンオプション
- ※ 販売パートナー 三谷産業株式会社

銀行業務の生産性向上支援システムとして期待されるパワーエッグ。

稼働1年半という短期間で著しい時間削減効果を創出！

取材ご協力者 ▼

地域密着・地域貢献を経営理念とし、3カ年の計画で「お客さま目線」の姿勢を持って新たな時代に向けた「業務革新（チェンジ）」を実行し、その定着により「お客さま目線の新たな価値（バリュー）」を創造・提供して、持続可能なビジネスモデルの構築につなげて行くことを目標とする沖縄銀行様。そしてこの中期経営計画の具現化を図るための、ターボエンジンの役割を担うシステムツールとして着目され、導入されたのがPOWER EGG2.0です。

2015年6月から総合企画部、事務部、システム部の3部で試行的に稼働を開始し、同年10月には全部署合計約2,200LSで稼働しました。



(右) 総合企画部 業務革新部長 永田 真 氏
(左) 総合企画部 業務革新プロジェクト 調査役 美差 正卓 氏

「お客さま目線、お客さま満足」をテーマとする中期経営計画の推進支援ツールを求めて。

経営陣からの指示事項等の進捗が視える化できると提案

— 導入経緯、および導入動機について 教えてください。

— 導入の際、どうやって経営サイドの理解を得たのですか？

「お客さま目線、お客さま満足」を中期経営計画のテーマに持つ沖縄銀行様。

永田部長 お客さまの満足度を上げるには、お客様さまと接する場面がある営業店に「チカラ、人、時間」がないといけない。そのためには本部自体をスリム化して、本部の人員を営業店に送れるようにすればよいのではということになりますが、そのためには本部業務の生産性向上（システム化）が必要になるといった流れで、検討を開始しました。

— 検討から導入決定までのスピードの早さが目立ちますが、パワーエッグ選定の決定要因は何でしたか？

永田部長 「経営陣が指示したことがどうなっているのか、その進捗状況が全て確認することができます」と説明しました。

例えば経営会議が毎月1回ありますが、その場でいろんな指示が出ます。議事録も残りますが、指示事項の進捗状況が分からなくなるケースがありました。

でもその指示を、パワーエッグに登録すれば、自分の指示したことがどのように進捗しているのかが見えるようになります。また起案や承認何いなども、ルートが見え、いまでも止まっているかがわかります。経営陣からは、様々な業務、作業等の進捗管理が視える化され経営判断が的確に行える点を評価いただいたと思います。

永田部長 私の場合は「アシストメッセージのPush機能」ですね。情報や連絡を自ら探しに行くのではなく、Push型で教えてくれる機能が決定打でした。今ではもう朝パソコンを立ち上げ4分割画面のアシストメッセージを見ないと仕事が始まらない状態です。お昼帰ってきて見て、退行する前に見る。ここで「今日こんなことがあるよ」とか「今日これをできるように」とか知らせてくれ、しかも部下の状況も見ることができるから、管理上とても便利です。処理が片付けばメッセージも消えていく。ある意味、「自分の上司」のような感じですね。



< パワーエッグ個人ポータル アシストメッセージ画面 >

美差調査役 パワーエッグ導入前は、役員や部長の席に決裁書類が山積みで、特に出張等でデスクを2~3日空けると書類が更に山積みとなりこのストレスが大きかったのですが、ワークフローはスマートフォンにも対応しているので出張先でも決裁できるようになりました。パワーエッグによりペーパーレス化が図られるようになり、こうしたストレスは解消できたと思います。

永田部長 いまではもう、会議の席上などでも役員から「パワーエッグ」という言葉が普通に飛び交い、「この件、パワーエッグで何とかできないの？」なんて話が出ます。すべての業務効率化の窓口としてパワーエッグが機能しており、何か格別に評価するというよりも、パワーエッグでやっていないことがおかしい、という雰囲気ですね。

当初計画の倍増目標を設定。 32,000時間削減を目指して。

迅速・適切な対応で、 営業店の業務品質サービス品質がアップ！

一 導入効果はいかがですか？

まずは定量的効果についてご紹介ください。

永田部長 決裁業務における時間削減の実感は、確かにありますね。数値目標として、今期2016年度の当初予定は「15,000時間／年」削減だったものが、今期末までに32,000時間に目標を修正してあります。実のところ上期だけで15,000時間を達成したんです。

一 『パワーエッグ設定依頼』という 独自のしくみがあるそうですね。

美差調査役 パワーエッグにワークフロー等を追加したい場合、『パワーエッグ設定依頼』に基づいて設定し、定量効果の算出にも活用しています。

美差調査役 「●●申請書を作りたい」「WebDBを活用した報告書を作りたい」などの場合に、現場（依頼部署）はまず「パワーエッグ設定依頼」にて総合企画部に設定依頼を行います。依頼部署は単純にパワーエッグ化するのではなく、「そもそも無くていいか」「簡素化できないか」など従来の業務をいかにして効率化するか見直しを行う必要があります。そして、この依頼内容を総合企画部で確認してシステム部につなぎ、パワーエッグ対応できるよう構築してもらい、その構築内容を依頼部署に戻して再確認した上で運用を開始するんです。定量効果の算出については、その設定依頼の際に、「発生件数＝1年間で発生する件数」と「効率化（時間）＝1件あたりの削減される時間」を入力することがポイントで、これが効果算出のベースとなります。

< パワーエッグ設定依頼画面 >

美差調査役 この『パワーエッグ設定依頼』での要望によって、計算上で削減された時間の累積が先ほどの32,000時間というわけです。現在もワークフローだけでなくWebデータベース活用がらみの要望なども増加しているので、だから削減時間がどんどん増えています。もちろんこれらには、グループウェアの活用による削減時間は含まれていませんから、それらを計算に組み込むと実際にはもっと削減時間が増えていることになりますね。

一 定性的な効果はいかがですか？

美差調査役 以前、営業店では「お客様からの喜びの声」「クレーム」などを紙でお客さま相談室に届け、それを受けてお客さま相談室が所管部署にその書類を回し、さらにそのあと全役員に回り、結局書類が当該営業店に戻ってくるまでに2週間から3週間かかっていました。当然、対応が後手後手になってしまいます。それがいまは、ワークフローに変わって3日ぐらいで書類が戻って来て、適切な対応が迅速に打てます。営業店の業務品質、サービス品質の向上効果が大きいですね。

習うより慣れる。ともかく各部署で 何かを作ってもらうことが運用定着を促す。

一 運用定着化の工夫について教えてください。

永田部長 基本は「使いながら慣れてもらう」ことです。「いまは紙で回している〇〇申請をパワーエッグでやったらどうですか？」などと提案し、その設定作業を総合企画部で手伝いながら各部署に慣れてもらうわけです。

美差調査役 例えば、現場（営業店）が本部に申請する「本部申請書」は、これまで紙で作成し本部へ申請していましたが、これが電子化されると、手続きも簡単でスピード感も実感してもらえます。行員たちにも、以前の紙とは違う効果があることを実感してもらえる。そういうのをパワーエッグに乗せて行くんです。元々紙の書類があるわけだから、それをベースにしてパワーエッグにアレンジするだけ。簡単で、すぐに慣れます。1つ作るとそれを皮切りに「へえ、こういうことができるんだ～」「じゃあこれもできない？」といった風に、あれもこれもという感じで増えて行きました。

次の課題は営業店の生産性向上。 システム連携の緊密化も検討中。

一 これから強化したいこと、 予定されていることなどを教えてください。

永田部長 現在は営業店にあるパソコンでパワーエッグを活用していますが、店頭でのテラーが使用する窓口端末でもパワーエッグを活用できるように考えています。また諸届相談窓口にもタブレット端末を置き、パワーエッグが使えるようにしてさらなる効率化を図りたいですね。

永田部長 現在は、出社して銀行内イントラネットにつなぐとパワーエッグが自動的に立ち上がります。そこには、銀行が保有する各種システムからの通知（預金満期、融資期日、預り資産満期等、当日対応すべき業務）を確認することができます。こうしたシステムとの連携強化がこれからの課題ですね。例えば「昨日の実績」とか「現在の預金残高（支店別）」とか、どの支店長も欲しがるといえるような情報（数字）をパワーエッグのスタートアップ画面に出せるようにしたい、と考えています。朝出社してパワーエッグが立ち上がったらすぐ営業会議が始められる…。そんな日がまもなくやって来るのでは、と期待しています。

ディサークル株式会社

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2-36-1
住友不動産千代田ファーストウイング
TEL:03-3514-6060 FAX:03-3514-6069
<http://www.d-circle.com/>



※POWER EGGはディサークル株式会社の登録商標です。
※その他記載されている会社名、製品名およびサービス名等は各社の登録商標または商標です。
※本事例に記載された情報は初掲載時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があることをご了承ください。

取り扱いパートナー