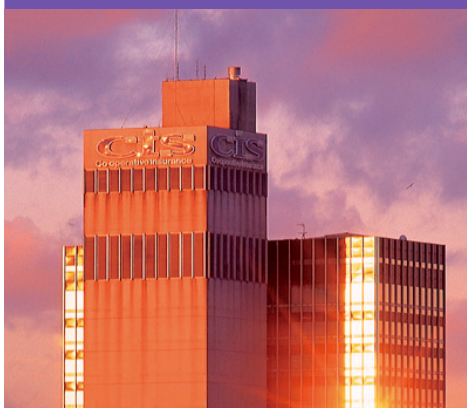


## 最も尊敬される金融サービス会社を目指したプロセス改革

### 協同組合金融サービス 様



協同組合金融サービス (Co-operative Financial Services (CFS)) 様は、イギリス最大の共同組合であるコオペレーティブ・グループ部であり、その子会社には、コオペレーティブ・インシュアランス (The Co-operative Insurance (CIS)) やオンライン金融サービス「スマイル」を運営するコオペレーティブ銀行があります。協同組合金融サービス様は、650万の顧客に幅広い金融商品を提供しています。例えば、窓口での銀行業務、インターネットバンキング、当座預金、貸付、クレジットカード、および各種ローンをコオペレーティブ銀行が提供し、年金、ユニットトラスト、保険および金融アドバイスをCISとその金融アドバイザーのネットワークが提供しています。

### 課題

協同組合金融サービス様(以下敬称略)は、1日当たり1万件以上の印刷物、電子メール、ファクス、手書きの手紙などによる受領文書を顧客から受け取ります。この文書はすべて目を通された上で、適切なポリシーに従って保管しなければなりません。しかし、手作業によるプロセスでは、満足度の高い顧客サービスを提供することはできないと考えていました。このままの状態では、顧客満足度と顧客維持に悪影響を及ぼし、金融サービス市場における競争力も低下しかねません。さらに深刻なのは、イギリスの最も尊敬される金融サービス会社を目指すというビジョンにも影響が出てきていることでした。

同社の戦略・変革部門の責任者であるディック・パークハウス氏によれば、郵便処理の手順は非効率かつコスト高でもあるということでした。

「対応作業を行なうスタッフに加え、受け取った文書を取り扱うスタッフはかなりの数にのぼっていました。さらにオフィススペースはファイルに広く占有され、マンチェスター本社の4フロアにも及ぶほどでした。また、事業継続性の計画に対しても懸念を抱いていました。受け取った文書は紙のみで保管されていたため、仮にオフィスで災害が生じた場合には、被害の影響は多大なものになることは明確でした」

迅速な顧客対応が競争優位性に不可欠とされる状況において、顧客中心型の組織に移行するにつれて、同社には受領文書の取り扱いに対するアプローチを改革する必要があると考えていました。

そこで、社内リソースで業務管理する場合と社外プロバイダーが参入した場合の比較を行ないました。

比較の仕方によって、どちらのアプローチも運営コストはほぼ同等であることがわかりましたが、機器費用も検討すべき事項として捉えていました。結果として、定期的に機器の更新ができるよう、外部のマネージドサービスプロバイダーを探し、事業を展開したい分野により戦略的に社内リソースを集約することを選択しました。

### ソリューション

協同組合金融サービスは、ゼロックス (英国) を戦略的マネージドサービスパートナーとして選びました。

「ゼロックスは市場トップの技術や、ソリューション提供にあたっての迅速な対応に加え、金融サービス機関と協業した豊富な経験を持っていました。これは、当社にとって重要なことでした」と、パークハウス氏はいいます。

また、企業倫理が遵守されており、信用を得ているパートナーと協業することを望んでいました。このため、ゼロックス (英国) のサプライヤーのデリバリーチェーンを独自に調査し、同社の倫理基準を満たしているか確認を取りました。

## サマリー

### <<課題>>

- 印刷物、電子メール、ファクス、手書きの手紙などによる顧客からの受領文書が、毎日1万件以上ある
- それらに目を通して返信し、保管するというプロセスは、全て手作業で行なわれていた
- 顧客サービスの質が低下し、顧客満足度や顧客維持にも影響を及ぼすようになった
- 人材、オフィススペースの両面において、非常にコストがかかっていた

### <<ソリューション>>

- 受け取った文書を電子化し、効率的に処理、一覧化する
- 下流工程にある顧客へのコミュニケーションの配付や処理を自動化するエンタープライズ・コンテンツ・マネジメントの導入

### <<成果>>

- 以前は7営業日を費やしていた保険請求内容の査定を1日で行なうなど、顧客サービスを大幅に改善
- 重要な顧客ドキュメントを間違っ部署に届け、放置されることがなくなった
- サービスデスクへの問い合わせや通信文書を取り扱う従業員を減らし、運用コストを節約
- 紙の使用量を大幅に削減

ゼロックス（英国）のソリューションは、5つの段階を2年間にわたり実施され、社内のビジネスプロセス、カスタマーエクスペリエンス、サステナビリティプログラムを根本的に改革することが期待されています。それには、通信文書の取り扱いのオペレーションを自動化された電子メールフローに切り替え、受け取ったすべての保険および小口金融に関する受領文書を効率的に処理し、一覧化することが必要となりました。

## 成果

協同組合金融サービスは、オペレーション上の混乱をきたすことなく、ゼロックス（英国）のソリューションを導入することができ、結果として顧客サービスを大幅に向上し、マーケットシェアを拡大しています。

「我々は『最善の努力』をベースとするサービスから、市場トップレベルのサービスへと急速に成長しました。さらに、自分たちの目標を常に上回ることができるようになっていきます」と、ティック・パークハウス氏は話します。48時間以内に処理することが目標の保険請求の査定や、以前は7営業日を要していた保険内容の変更の業務が、その日のうちに処理されるようになりました。

また、社内プロセスの生産性および効率性も向上しています。全社でリポジトリに格納されているスキャンされたドキュメントを利用することができるようになりました。ドキュメントが間違っ部署に届けられて放置されることもなく、支社間で郵送する必要もありません。

さらに、コールセンターへの電話が減少し、受け取る通信文書の取り扱いに携わる従業員が削減され、運用コストも節約することができました。

ゼロックス（英国）の支援により、協同組合金融サービスのドキュメントのインフラはまもなく、

第1段階としては、毎日寄せられる数千もの保険金請求の識別、インデックス付け、スキャン、および保管のマネジメントを行ないません。このプロセスでは、情報を迅速かつセキュアに転送するための広域ネットワークが採用されているだけでなく、先進的なワークフローシステムを通じて下流工程にあるビジネスプロセスを自動化および最適化します。また、各プロセスの管理を通じた効率化により、紙の使用量を大幅に減らし、環境への負荷も軽減することができます。

銀行事業に関するMiFID<sup>※</sup>、高度な安全標準に関するISO27001、法的有効性に関するBiPO008をも含む関連規制およびビジネス要件を遵守したものになる予定です。

※EU内の証券業者や金融機関などの投資サービス会社を網羅的に規制し、また投資家保護の仕組みも整える法律

## 今後の展望

今後、ゼロックス（英国）は協同組合金融サービスの保険業務および銀行業務のドキュメントのすべてを管理するようになり、コンテンツ・マネジメント・ソフトウェアDocuShareを導入して完全なエンタープライズ・コンテンツ・マネジメント（ECM）サービスを支援することになります。

このサービスは他のビジネスの領域へも拡大され、下流工程にある顧客コミュニケーションの配布や処理が自動化されることとなります。受信した通信の標準化を行なったり、顧客への迅速な対応が可能となるだけでなく、正確でタイムリーな情報を送受信できるようになります。結果として、TCOが削減されるのです。

ゼロックス（英国）のXerox Global Services ディレクター兼総責任マネージャーのピーター・ロメインはこう言います。

「我々には協同組合金融サービス様が優れた顧客サービスを実現し、継続的な目標を達成するとともに、ビジネスのスピードおよび効率性を向上させる革新的な仕事の導入を支援する責任があります」

### Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

## 富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

