



「お客様本位のファイナンス事業」を実現するために、業務のKAIZEN(改善)を続けています。今回FiBridgeIIを導入して、帳票まわりの業務をKAIZENしました。



TOYOTA FINANCE

トヨタグループの金融事業を担うトヨタファイナンス株式会社 情報システム部 長谷川哲也氏(写真左)、事務企画部 有竹志朗氏(写真右)、広報室長 谷山信氏にFiBridgeIIの活用状況について詳しくお聞きしました。

トヨタファイナンスの概要

トヨタファイナンスは、トヨタグループの金融事業をさらにお客様本位の事業にするために、1988年にトヨタ自動車の財務部から分離・独立してできた会社です。事業範囲は、自動車ローン、機器リース、住宅ローン、保険代理業、そしてTS CUBIC CARDなどのクレジットカード事業です。



ティエス キュービックカード

TS CUBIC CARDは「クルマ」、「金融」、「生活」の三つの面からお客様のくらしを支援するためのクレジットカードです。競合他社のカードに比べポイント付与率、ポイント還元率とも高いことが特徴で、カード利用者にとって付加価値の高いカードです。

また、小額決済サービス(電子マネー)『QUICPay』にも力を入れており、利用シーンを拡大していくことにより、その利便性の高さでお客様にアピールしたいと考えています。

このような電子マネーのターゲットとなる小額決済市場は、60兆円規模という試算もあり、トヨタファイナンスが現在、注力している分野です。一方、電子マネー分野はシステム化などで初期投資を必要とする分野でもあります。情報システムの高度化、効率化は、今のトヨタファイナンスにとっての重要な経営課題です。

FiBridgeIIをどのように活用していますか?

トヨタファイナンスでは、FiBridgeIIを「電子帳票」と「文書イメージ保管」の二つの用途に利用しています。

「電子帳票の用途」とは、「ホストコンピュータ基幹システムから出力される帳票を電子化して利用すること」を指します。一方、「文書イメージ保管の用途」

とは、「審査結果や伝票など紙で発生する帳票を、PDFなどにイメージ変換して保存すること」を指します。この二つの用途を、FiBridgeIIという一つのシステムで実現しています。

電子帳票化の対象としているのは、業務系帳票、顧客宛帳票、販売店宛帳票など1,700種類の帳票です。分量は紙ベースで約2,200万頁です。2,200万頁とは、段ボール箱で約1万2,000箱に相当します。

なお、FiBridgeIIを導入する前は、約7年間、別の電子帳票システムを活用していました。今回のFiBridgeIIの導入は、「切替え導入」となります。

FiBridgeIIに切り替えた理由は何ですか?

旧システムからFiBridgeIIに切り替えた理由は、「FiBridgeIIと旧システムとではコストが同等であること」と「FiBridgeIIの方がより多くの機能を実現できること」の二点です。

第一の理由「FiBridgeIIと旧システムとではコストが同等であること」について。表面価格だけを比べるならば、旧システムをバージョンアップして継続使用の方が安くなります。しかし、旧システムには問題点が多く、その問題を解消するための「運用コスト」が高まっている状態でした。

FiBridgeIIを導入すれば、そうした「見えない運用コスト」がなくなります。コスト面において「旧製品のシステムの継続使用」と「FiBridgeIIの新規システム導入」はほぼ同額だという結論に達しました。

第二の理由「FiBridgeIIの方がより多くの機能を実現できたこと」について。かつては電子帳票システムと文書イメージ保管システムを、二つのシステムで別々に稼働、運用していました。それがFiBridgeIIを使えば、電子帳票とイメージ保管の両方が、一つのソフトウェア、同一のハードウェア上で実現できます。操作性も統一されるので利用者の負担も減ります。以上、二つの理由により、FiBridgeIIへの切替を決定しました。

※ FiBridge II への切替は、以下のスケジュールで行いました。

2007年10月 導入作業、システム構築開始
2007年11月末 利用者向け操作研修を実施（一週間）
2007年12月 本番前試行導入開始
2008年1月 本格活用を開始

FiBridge II に切り替えて、何が改善されたましたか？

FiBridge II の導入により、電子帳票システムの「使いやすさ」、「運用のしやすさ」、「拡張のしやすさ」が改善されました。具体的にいえば、「検索レスポンス」、「ログ記録」、「参照権限の管理」、「帳票変換に要する時間」、「堅牢性」が改善（KAIZEN）されました*1。

*1「製造業における「改善」は、今や「KAIZEN」として世界に通用する言葉になっています。KAIZENは一度やって終わりではなく、つぎつぎ改善する持続性、継続性が重要です。」

KAIZEN1 「検索レスポンスの向上」

使いやすい電子帳票システムとは何か。それは、検索レスポンスが速く、さくさく動く電子帳票システムです。しかし、以前のシステムは動きが鈍重でした。検索した結果が得られるまでの時間が、平均で数十秒に及んでいました。検索対象の量が多い帳票の場合、数分かかることも、結局レスポンスが返らないことさえもありました。検索結果を待つ間に別の業務ができるほどの遅さでした。

このように検索が遅いことにより、お客様からの問い合わせへの対応において支障が生じていました。お客様がカード会社に電話をかけてくるのは、たいてい何かのトラブルでお困りの場合です。なるべく迅速

に回答しなければなりません。ところが、電子帳票の検索レスポンスが遅いと、場合によっては調査に数十分もかかることになり、お客様をお待たせしてしまいます。これは顧客満足確保の見地から見てゆゆしきことです。

こうした検索レスポンスの遅さの問題は、FiBridge II によりほぼ解決されました。検索してから結果が戻るまでの時間は、以前の平均数十秒から数秒へと大幅に短縮されました。大量の帳票を検索した場合でも、業務に支障のない時間で結果が得られます。業務効率とお客様対応の両面で改善がありました。

KAIZEN2 「ログ記録」

クレジットカード会社という業態は、多くの個人情報蓄積される業態です。ログ記録を始めとするセキュリティ強度を高めることが求められます。

FiBridge II に切り替えてから、利用者による操作のログ記録が、詳細かつ正確に取得できるようになりました。検索・印刷・ファイルのダウンロードなど、どんな諸操作をいつ誰が行ったのか正確に分かるようになりました。

KAIZEN3 「参照権限の管理」

電子帳票システムのセキュリティを高めるには、参照権限の緻密な管理が重要になります。1,700種類の帳票に対する参照権限、つまり、「部門ごと、役職ごと、職責ごとに、誰がどの帳票を見て（印刷して、検索して）よいか（いけないか）」という取り決めを、正確に規定し、実施（更新）することが重要です。しかし、この参照権限の管理は、以前のシステムでは充分に行えていませんでした。

トヨタファイナンスでは、部門の統廃合が頻繁に生じます。以前のシステムでは、そうした統廃合が生じるたびに帳票の参照権限の割り振りを、最初からやり直す必要がありました。作業は半ば手作業となり、あいまいさ・ヌケ・モレが生じかねない状況でした。

しかし、この問題は、FiBridge II 導入により解決しました。今は、ホストコンピュータ側で人事マスターの書き換えが生じると、それに呼応してFiBridge II の人事マスターも自動的に書き換わり、参照権限の再割り振りも、自動的に行われます。作業はすべて自動化されたので、「手作業にともなうヌケ・モレ」の心配はなくなりました。

この他、先に述べたログ記録の活用を通じて、「参照権限と権限内容そのものの最適化」も可能になりました。

「参照権限と権限内容そのものの最適化」について詳しく説明します。例えば帳票Aを参照する権限が与えられているある部署において、「ログを調べた結果、その部署は帳票Aを半年間一度も参照していなかった」ことが分かったとします。この場合は「その部署が帳票Aを参照できない形に参照権限を再設定する」ことがセキュリティ強化の見地から適切な措置です。この措置はログ記録とホストコンピュータとの権限連動を併用すれば可能です。

このようにログ記録の活用により、「参照権限の現況把握→改善」というサイクルが回せるようになりました。



検索レスポンス速度が大幅にKAIZENされました。（長谷川氏）

KAIZEN4 「帳票データベース化に要する時間の短縮」

一日分の帳票のデータベース化に要する時間は、かつては平均5時間でした。これがFiBridge II になって平均2時間に短縮されました。

その為に、月末や五十日（ごとおび）など帳票量が多くなる日には、朝の業務開始時間になっても帳票データベース化が完了しておらず、帳票をみる事ができないことがありました。しかし、FiBridge II 導入後は、帳票データベース化が時間内に完了するので、業務開始時にはいつも帳票をみる事ができるようになりました。

KAIZEN5 「堅牢性」

FiBridge II においては、今までのところ「落ちる」、「止まる」といったトラブルは生じていません。まだ導入三ヶ月目なので最終評価はできませんが、これまでの感触からすると堅牢性は十分であるようです。

FiBridge II を現場で使って分かった良さは何ですか？

FiBridge II を実際に構築・使用する過程で、「切替導入のスムーズさ」、「利用者からの操作問い合わせの少なさ」、「検索機能の豊富さ」の三点において好印象を持ちました。

第一点「切替導入のスムーズさ」について。旧システムで見られていた帳票は、FiBridge II に切替えた後でも、約半年前まで遡ってFiBridge II でそのまま見て使うことができました。また、利用者が、旧システムとFiBridge II の二つを、並行使用しなければならないような「重複期間」も生じませんでした。

旧システムの帳票は、一見しただけでは見分けられないほどの、違和感のない精度で、FiBridge II 形式の帳票データに移行*2されました。また、いわゆる「串刺し検索」、つまり旧システムから移行した帳票から、直近までの期間にわたる帳票の検索も、問題なく行えています。

このように切替がスムーズに行ったのは、関係者の皆様が舞台裏で努力・尽力をしてくださったことも一因であると考えます。

第二点「利用者からの操作問い合わせの少なさ」について。今回、7年間使ったシステムからFiBridge II に切替えました。導入当初には現場利用者からFiBridge II の操作方法の問い合わせがたくさん来るだろうと覚悟していました。しかし、実際には問い合わせはほとんどありませんでした。FiBridge II は「使いやすいシステム」として現場に受け入れられたと解釈できます。

第三点「検索機能の豊富さ」。旧システムにおいては、検索レスポンスが遅かったため、単純な検索しか行う気になれませんでした。しかし、FiBridge II になってレスポンスが速くなったので、様々な検索オプションをフル活用して、より高度の検索を行ってみようという意欲が生じてきました。今後は、さらにFiBridge II を使いこなして、問い合わせ対応の迅速化などを実現し、顧客満足度の向上に結びつけようと考えています。

*2 旧システムからFiBridge II システムへの移行には、OpenPrint-FiBridge II 連携ツールを使用しました。

今後の抱負とJFEシステムズへの今後の期待

今回、FiBridge II の導入により、トヨタファイナンスの帳票業務はコスト・効率・効果のすべてにおいて改善されました。ありがとうございました。

トヨタファイナンスは今後も、「ご家族を含めたお客様のライフステージのすべてにおいて、常にお客様に寄り添い、お客様の立場に立った金融会社」であり続けたいと考えています。その目標を実現するために、今後も情報化を積極的に推進し、業務の効率化と顧客サービスの改善を推進していく所存です。JFEシステムズには、製品開発とサポートサービスの両面において不断の改善を期待いたします。特に文書イメージ保管の機能を強化してください。今後ともよろしくお願いたします。

お忙しい中、ありがとうございました。

*本カタログに記載されている各社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

*本カタログに掲載した内容、仕様および外観は改善のため予告なく変更することがありますのでご了承ください。



切替導入もスムーズにいききました。（有竹氏）



JFEシステムズの継続的な支援や改善を期待します。（谷山氏）



JFE システムズ 株式会社

東日本エリア：03-5418-2377

〒105-0023 東京都港区芝浦一丁目2番3号（シーパンス6館）

西日本エリア：078-232-5365

〒651-0083 神戸市中央区浜辺通五丁目1番14号（神戸商工貿易センタービル）

E-mail: fibridge@jfe-systems.com <https://www.jfe-systems.com/>