Case Study
ケース・スタディ

時代のニーズに対応した
文書情報マネジメントを紹介
JIIMA創立50年史（2008.10月刊行）より

カードローン申込書の e-文書化について

みずほ銀行
融資・外為事務サービス部
次長 田中（たなか） 智之（ともゆき）

電子化プロジェクトの概要

- 2006年2月、個人情報保護の観点から、従来支店で保管していた総量200万件を超えるストック分申込書の電子化を完了し、集中管理へ移行。
- 新規受付（フロー分）の申込書を対象としたe-文書化企画を立案。
- 国税文書である当該書類のe-文書化へ向けたシステム詳細要件をベンダー各社と共同検討。
- 2007年3月、e-文書化システムをリリースし、顧客から提出をうけた書類の完全電子化による運用を開始。

大量な紙文書管理の課題

従来から200万件を超える大量の申込書を支店で保管していたが、複数の銀行の統合を急激に進めてきた経緯から、多種にわたる商品構成が残存し、商品別の事務手続も多岐にわたり、申込書の保管管理方法もまちまちであった。また、大量な紙媒体運用であるため総量管理が不能で、諸変更や解約時の申込書現物の検索に多大な時間を要していた。

このような状況のなか、金融機関をはじめとした個人情報漏えい懸念事案があとを絶たず、お客様からの情報セキュリティの信頼感獲得が急務となってきたため、抜本的な対策を講じる必要性があった。

抜本的対策の立案

紙媒体運用から脱却し、電子媒体運用への移行のため、以下の事項を検討した。

①ストック現物総量の把握
外部戦力投入による全支店在庫総点検の実施。

②電子媒体運用方式の検討
e-文書化による運用導入の検討。

③移行時の運用方式の検討
電子媒体運用方式導入までのマニュアルベースでの管理強化の検討と展開。

ストック現物総量点検展開

あるべき明細と申込書現物の突合を行うため、外部戦力投入による全支店キャラバン隊を組成し、不突合明細の顕在化を実施した。

そして在庫確定にともなうマニュアル管理の手続強化として、店頭での変更申し込みや解約にともなう手管理による在庫異動時の手続強化を実施した。しかし長期間のマニュアル運用（手管理）には限界が露見されたため、早急に電子化運用の導入が必要となった。

ストックとフローの電子化対応の分別

ストック分の申込書については、数量が格段に多いことや、さまざまな大きさの書式、さらには折れ、破れ等々保管状況が相当悪く、e-文書化要件の充足は困難と判断し、電子化作業はイメージデータ化までとした。イメージデータ化により検索ニーズを充足し、原本は従来通り紙ベースで倉庫一括保管とした。

一方、フロー分の申込書については、個人情報保護を徹底するため、e-文書化要件に則り電子化することを決定した（紙媒体は電子化後廃棄。原本は電子データ）。

ストックの移行手法の検討と確定

イメージデータ化については、検討の結果その手法で期間やコストに差異が判明した。

①スキャナを使用した移行方式

原本の状態からフラットベッドスキャナを使用する必要があり、1 台あたりの処理能力は1,000枚/日。

②マイクロ撮影とイメージコンバータを併用した移行方式

マイクロカメラ1 台あたりの処理能力5,000枚/日＋イメージデータへの変換作業（自動処理）。

さらに、証拠性が確保されたマイクロフィルムが同時生成される利点もある。

したがって、マイクロ撮影とイメージコンバータ併用方式が優位と判断し、実行に移した。

結果、2005年12月～2006年2月の3ヶ月でストックの移行を完遂し、短期間で支点にある200万件の現物をセンター保管に移行した。

新業務フローの検討と構築

「民間事業者等が行う文書の保存等における情報通信技術の利用に関する法律」（通称e-文書法）の概要。

平成10年に施行された「電子帳簿保存法」では外部から受領した書類の電子化は不可であったが、e-文書法の成立で「電子帳簿保存法」も改正され、3万円以上の契約書や領収書を除き、一定の要件を満たして税務署長等の承認を得れば、国税関係書類の電子化が可能となった。

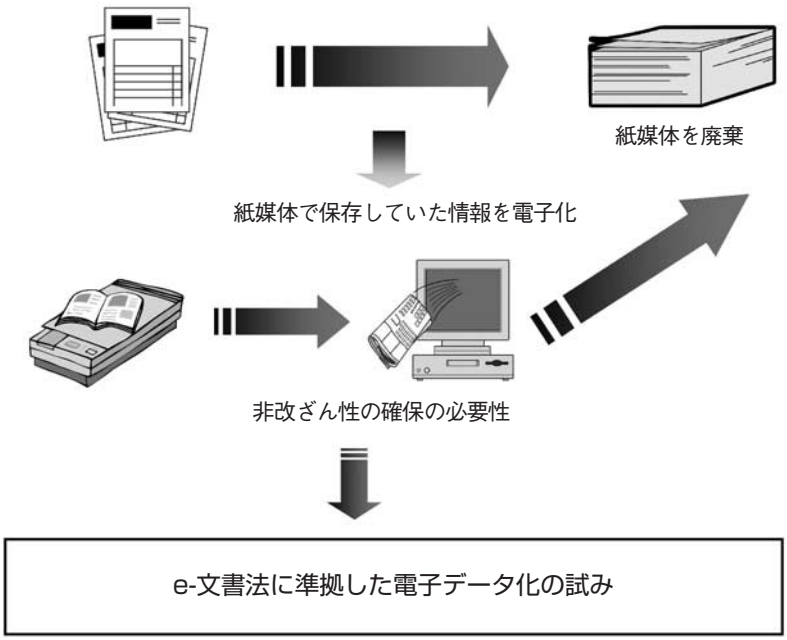
e-文書のポイントとして、電子データ（イメージデータ）に「電子署名」と「タイムスタンプ」の2つの電子処理を付与することによる非改ざん性が担保される。

〔電子署名〕･･･紙媒体における決裁印に相当

〔タイムスタンプ〕･･･紙媒体における確定日付に相当

新業務フローの検討と構築 ～電子媒体運用にむけたコンセプト

紙媒体の保管管理を排除した仕組みの構築



カードローン申込書のe-文書法に対応するための要件の決定

東京国税局との度重なる折衝により、以下の要件でe-文書化を実施した。

①適時入力方式

一括して電子化を実施。資金や物の流れに直接連動しない文書が対応可能。

②読取装置に関する要件

・200dpi以上の解像度

・256階調のカラー読取り

③電子署名実行

電子署名法で規定する特定認証業務の認定を受けた者（特定認証事業者）が発行した電子証明書による電子署名。

④タイムスタンプの付与

財団法人日本データ通信協会が認定するタイムスタンプ。なお、本来適時入力方式ではタイムスタンプは不要だが、訴訟対応を考慮して付与することに決定した。

e-文書システム構築の基本コンセプト

①拡張性・汎用性の確保

カードローン申込書以外にも e-文書化のニーズがあり、カードローン申込書のためだけのe-文書単体システムであれば、今後都度個別にシステム構築が必要となる。

②e-文書共通要件と対象文書固有要件の分別

個別の文書管理機能とe-文書共通要件である電子認証やタイムスタンプ付与機能をシステムとして分別した。

カードローン e-文書システムの構成

システム構成図は右の通り、カードローン申込書保管管理システムと、e-文書共通機能システムから構成される。

カードローン申込書保管管理システムの構築

①必要とされる要件

以下の主要要件を短期間かつ低コストで実現することが必要であった。

・e-文書法要件での読取精度によるスキャニング（200dpi、256階調以上）
・共通システムへの電子署名の実行指示
・共通システムへのタイムスタンプ付与指示
・イメージデータの保存・検索
・営業店からのFAX 照会へのイメージデータ自動転送

②システム選定

上記の要件を短期間で実現するためには、従来型の初期構築からのプロセスでは困難であるため、ECMパッケージソフトであるOnBase（米国ハイランドソフトウェア社製）の採用を決定した。

OnBase 選定事由

①導入実績

世界各国6,300社への導入。米国、特に金融機関での抱負な実績

②スピード開発

スキャニング、検索、出力等文書管理の主要機能を装備⇒標準機能としてモジュール化されておりスピード開発が可能（本案件の場合システム要件確定後約２ヶ月の開発期間で実装）

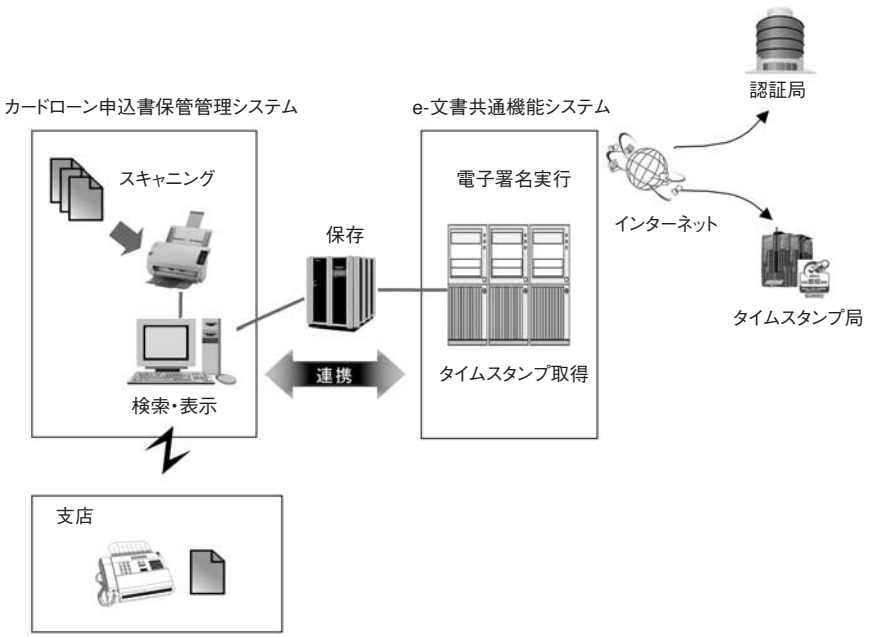
③カスタマイズの容易性

標準化されているモジュールに加え、個別要件へのカスタマイズ可能領域大

④他システムとの連携の容易性

e-文書共通システムとのインタフェース構築が容易

e-文書拡大に向けた将来系への展望

当行では多数の申込書等を対象にe-文書化ニーズが潜在している。今回e -文書共通システムを構築したため、今後のシステム開発で、e-文書化共通機能領域の構築コストを削減することが可能となった。

今後、対象文書単位に保管管理手法や検索項目が異なるため、文書管理システムは個々に構築する必要があるが、個々の文書管理システムがe-文書共通システムにインタフェースをとることで順次e-文書化対象を拡大する予定である。