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

第3回
JIIMA
ベストプラクティス
受賞事例

e－文書法にもとづく
保険申込書の大量電子保管の実現

～保管コストの削減と業務プロセスの改善～

東京海上日動火災保険株式会社
執行役員 IT 企画部長
澁谷（しぶや） 裕以（ひろゆき）

JIIMA では、平成 19 年より、統合文書情報マネジメント（ECM）を広く普及啓発させるため、先進的文書情報マネジメントシステムを導入し、顕著な効果を出した企業・団体に「ベストプラクティス賞」を授与しています。今月は先月に引き続き、2009 年ベストプラクティスに輝いた、東京海上日動火災保険株式会社の事例について紹介します。

1. 当社の状況

損害保険会社は、保険加入の際に、お客様から保険申込書とそれに関係する必要書類（車検証控や本人確認書類など）を取り付け、それを社内で確認し保管するという紙を中心とした業務プロセスとなっている。

特に当社の場合は、年間6,000万枚の申込書類を、税務上義務付けられている７年間保管しておく必要があり、全体で約４億枚もの保管が必要な状況にあった。

この膨大な書類は、倉庫に保管していたが、以下のような問題点を抱えていた。

- 保管されている申込書類を閲覧できるまでに時間がかかる。（倉庫からのFAX送信もしくは原本の送付が必要であり、依頼主に書類が届くまでに半日から１日かかる）
- 申込書類の閲覧のためにFAX送信や紙の物流が発生し、情報漏洩リスク・紛失リスクが常に伴う。
- 倉庫での書類の保管コストや閲覧依頼に対応するための人件費など、コスト負担が大きい。

2. e－文書法の業務適用におけるポイント

保管すべき申込書類の量が多い当社にとっては、税務書類の電子イメージ保存

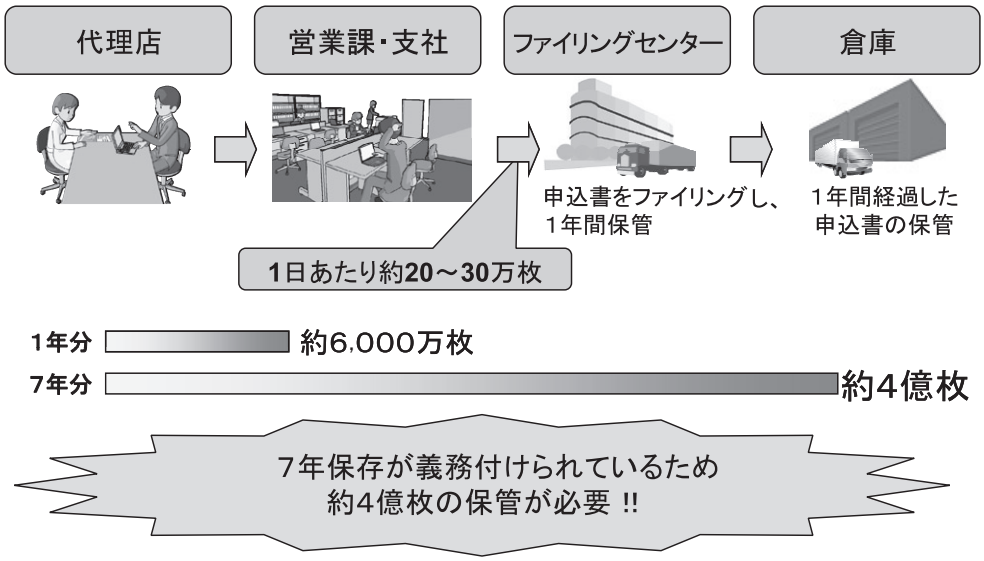

図１　申込書類の流れ

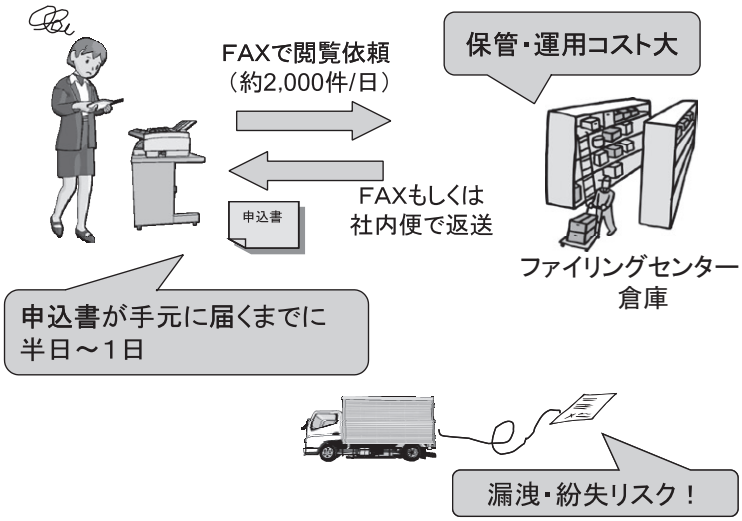

図２　問題点

が認められることによるメリットは非常に大きく、2005年にe－文書法が施行されたことを受け、申込書類の電子イメージ保存の実現に向けた検討をスタートさせた。

e－文書法を実際の業務に適用させるにあたっては、スキャニングの精度・スピード、コストの抑制という観点を常に意識しながら検討を進める必要があった。

以下に、特に重要なポイントについて述べる。

（1）どこでスキャニングするのか

当社での申込書類の流れは、お客様から①代理店→②営業拠点→③ファイリングセンター（その後倉庫に保管）となっている。

情報漏洩や紛失リスクの観点からは、業務フロー上なるべく上流でスキャニングすることが望ましく、その点では「代理店」でのスキャニングが理想であったが、e－文書法で定められたスキャニングの精度を保つという観点では、全国に約５万店ある代理店に徹底をはかることは難しく、今回は選択肢として見送らざるを得ないと判断した。

残りは「営業拠点」と「ファイリングセンター」の選択肢があったが、集中してスキャニングを行うことで高い精度と生産性を保てるという観点で、最終的には「ファイリングセンター」で集中的にスキャニングを行うこととした。

なお、１日あたり20～30万枚の書類を取り扱っているファイリングセンターでのスキャニングにおいては、法律の要件を充足するために、約300名の人員を投入し以下のような対応を実施している。

・原本と同程度に明りょうなイメージが保存できるよう、スキャニング前の申込書の「折れ」や「破れ」の補正作業に多くの時間と人手を割いている。

・また、スキャナのローラー等の汚れにより、原本の状態と異なる「折れ」「汚れ」「傾き」が点検で確認された場合は、程度によらず「再スキャニング」を実施することとしている。

（2）どんなスキャナを選定するか

ファイリングセンターでの集中スキャニングを前提とした場合、次に検討のポイントとなったのは、スキャナの選定である。

さまざまな大きさ・質・厚さの紙、スキャニング速度、両面同時読み込み、ジャム・紙折れ・汚れへの対応等の点をカバーできるものを選定するにあたっては、各スキャナのパンフレット上のスペックだけではわからないことも多く、実際の紙を使用したスキャニングテストをメー

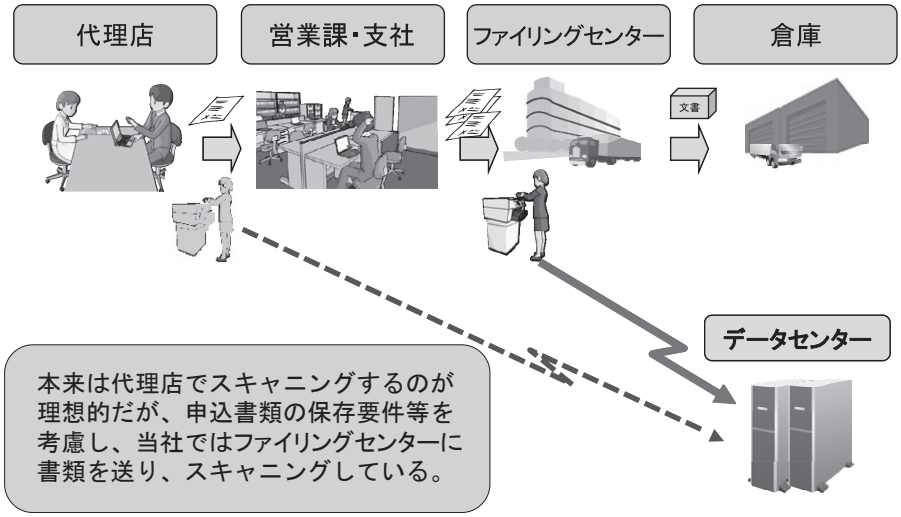

図３　スキャニング業務

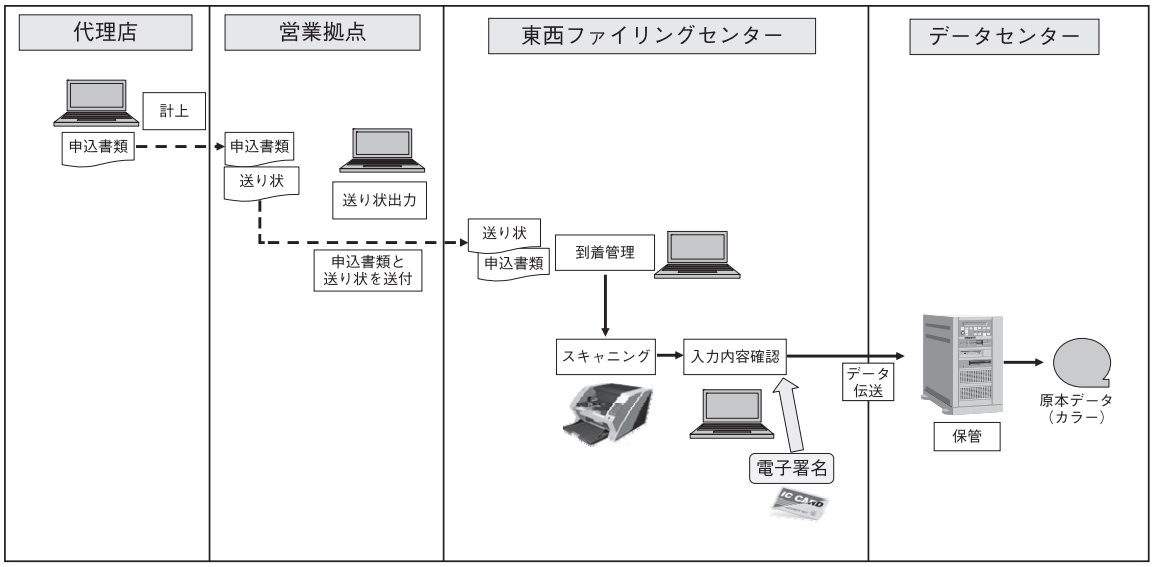

図４　電子化後の事務処理フロー

カー数社で実施させてもらった。

スキャニングの速い機種ほど紙折れなどが発生しやすくなる傾向があり、また紙を引き込むローラーのゴム質や配置場所によってジャムの発生頻度が変わることが分かるなど、実際のテストは極めて有効であった。

最終的にはテストの結果で一番バランスの良い機種を選定した。

（3）どのようにコストを抑えるか

最後に、コスト面で当社において工夫した点としてはイメージデータの保存方法である。

当初は税務要件で定められているカラーデータを、社内での閲覧にも活用する案を考えていたが、約４億枚にも及ぶ対象書類の量から、すべてのカラーデータをハードディスクに保存し常時閲覧可能な状況とするには多大なコストを要することから、他の対応案の検討を行った。

検討の結果、カラーデータはハードディスクに比べ安価なテープに保存することとし、社内の業務で参照するデータは、カラー対比でデータ量が５分の１となる白黒とし、この白黒データをハードディスク上に保存することとした。

これにより、データ保存に要するハードディスク量の抑制のみならず、コンピュータセンターと全国の社員が利用するパソコンをつなぐ回線容量の抑制にも効果があった。

3. 導入効果

ｅ－文書システムの導入後は、冒頭に述べた３つの課題について期待通り改善された。特に、期待以上の効果が見られたのは、保管書類の閲覧である。

従来はＦＡＸでの閲覧依頼後、書類が確認できるまでに半日から１日の時間を要していたが、システム導入後は見たいときにすぐに端末で確認できるようになったため、「お客様の照会に、素早く対応できるようになった」といった声が聞かれたり、パソコン画面で見ることができることで「印影などが保管書類を

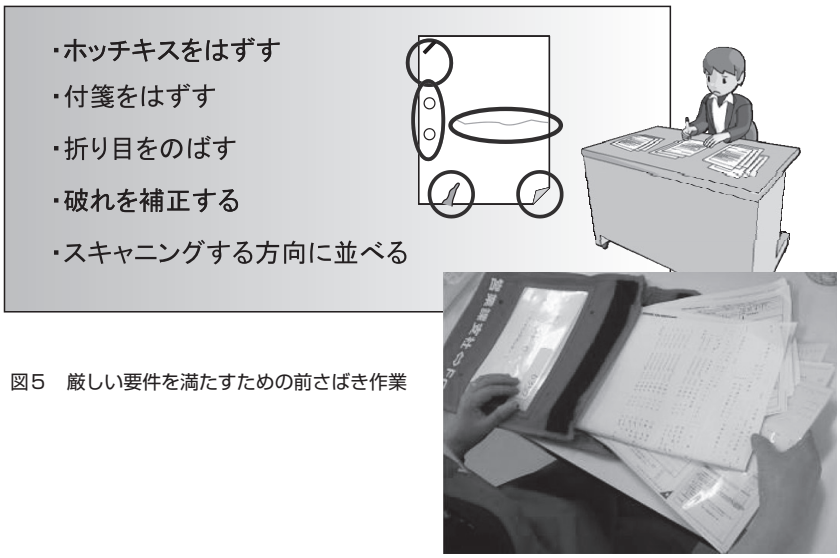

図５　厳しい要件を満たすための前さばき作業

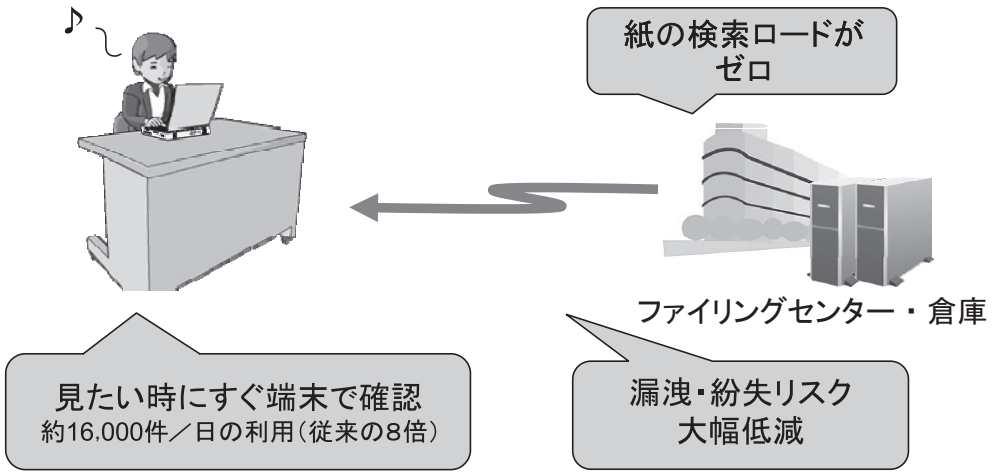

図6　e-文書システム導入のメリット

FAXで取り寄せたものより鮮明でわかりやすい」という利用者の声が聞かれるようになった。

上記のような利便性の向上をはかった結果、もともと潜在的なニーズが高かったせいか、１日の利用数が、FAXでの閲覧依頼運用時の約８倍の約16,000件となっている。

4. 今後に向けた課題

現在は代理店⇒営業課支社⇒ファイリングセンターといった物流を経て、ファイリングセンターにてスキャニングを実施しているが、当社全体の業務プロセスをシンプル・スピーディーなものにすることや、物流削減による「CO_2削減（環境保護）」「情報漏洩リスク・紛失リスクの大幅低減」を目指して、代理店からの直接入力（スキャニング）についても検討していきたい。

なお、今後の、書類の電子保存の一層の推進に向けては、電子イメージ保存要件の緩和や明確化がポイントになるのではないかと考えている。

出展社募集!!
eドキュメントJAPAN 2010
48th画像情報マネジメントショウ
業務改革と環境改善をリードする統合文書情報マネジメント（ECM）
～地球にやさしいグリーンオフィスをめざして～
2010.10.18 mon-20 wed 10:00-17:30 東京ビッグサイト 東展示ホール
• 3展同時開催によりシナジー効果を実現します
『eドキュメントJAPAN 2010』と同時に、日経BP社主催の『ITpro EXPO 2010』と『Security Solution & ERM 2010』を東展示ホールにて開催いたします。
• 多彩な来場者プロモーションを計画しています
日経BP社発行の専門誌での広告をはじめ、ダイレクトメール、Webサイト／eメール、新聞広告などで告知、大幅増員を目指します。
• リーズナブルなパッケージディスプレイも用意しています
1小間タイプ～3小間タイプまで。
詳細はお問い合わせください。
□ 小間規格　1小間（間口3m×奥行3m）
□ 出展料金　JIIMA会員：370,000円（消費税別）
一般：440,000円（消費税別）
□ 出展申込締切　2010年7月2日（金）
□ 出展社説明会　2010年7月28日（水）
昨年の実績・出展プラン・フォーラム・申込資料のダウンロードは
【公式webサイト】http://www.e-document.jp/
（社）日本画像情報マネジメント協会