

## 攻めのIT投資が生む顧客サービス向上と競争力強化



### 長野県信用組合

専務理事 林 嘉人氏 / システム部長 酒井 良和氏 / システム部調査役 保谷 芳宏氏

利用人数 : 850名  
 利用製品 : 「サイボウズ ガルーン 2」  
 「サイボウズ 全文検索サーバー for ガルーン」  
 ホームページ : <http://www.naganokenshin.jp/>  
 業種 : 金融・証券・保険業

長野県信用組合は、長野県一円に52店舗を展開する信用組合。「けんしん」の愛称で親しまれる同組合は、全国信用組合168組合の中で預貯金量は全国2位、組合員数は13万名規模にのぼる。地域から支持される同組合の強みは、顧客の利便性を第一に考えたサービス提供にある。ATM24時間稼働体制や、手数料無料サービスにも業界でいち早く取り組み、安全性を重視した「手のひら静脈認証口座」は全国の金融機関で4番目に導入した。このように、顧客視点での革新的なITサービスへの取り組みを推進する長野県信用組合が、「サイボウズ ガルーン 2」「全文検索サーバー」を導入した。世界的な金融市場混乱の中、相互扶助を目的とした信用組業においても規制緩和、再編を促す動きが加速している。より一層の競争力強化が求められる中、顧客視点を第一としたサービスを支える情報基盤としての効果や、IT投資を経営に活かす取り組みについて専務理事 林嘉人氏、システム部長 酒井良和氏、システム部 調査役 保谷芳宏氏にお話を伺った。

#### 導入の背景

##### 既存システムの保守打ち切りで新たなシステム導入を模索

2001年よりウェブベースのグループウェアと、文書管理を組み合わせたシステムを利用していた長野県信用組合。だが既存システムは、活用が進むと共に課題も指摘され、組合内からは機能改善要望が出ていた。例えば、メールの送信履歴が閲覧できない機能性や、文書登録に手間がかかるなど使い勝手についても問題視されていたという。そんな中、既存システムの保守打ち切りがきっかけとなり、新たなグループウェア・文書管理システムの検討が始まる。

「当組合は勘定系システムを自前のオンラインで管理運用しているということもあり、システム要望への対応も、組合内で柔軟にやっていた文化があります。このため、既存システムでは実現が難しいとされていた要件も盛り込み、新たなグループウェア検討を始めました。」(酒井氏)



専務理事 林 嘉人氏

#### 導入の決め手

##### 要件を叶える総合グループウェアの利便性

製品選定段階当初は、グループウェア・文書管理システムを別枠で捉え、情報収集を進めていたという長野県信用組合。最も重視した点は文書管理機能の向上である。既存システムに蓄積されたデータは25,000件を超えており、一覧性・網羅性が確立されたシステムが必須要件であった。

しかしながら、要件を満たすシステムはコストパフォーマンスや使い勝手の観点から、決め手を欠いていたという。状況を変えるきっかけは、「ガルーン 2」の連携製品である「全文検索サーバー」がリリースされたタイミングであった。

「全文検索サーバー」が新たに搭載されたことを受け、早速製品デモを拝見しました。「これならいけそうだな」という確かな手ごたえを感じ、検討してきた製品を急遽取りやめて「ガルーン 2」に決めました。」(林氏)

スムーズな文書登録、そして蓄積されたファイルの中身についても検索可能であることが必須であった長野県信用組合。「ガルーン 2」は要件を満たすだけでなく、総合グループウェアとして評価されたようだ。



システム部長 酒井 良和氏

#### 導入効果

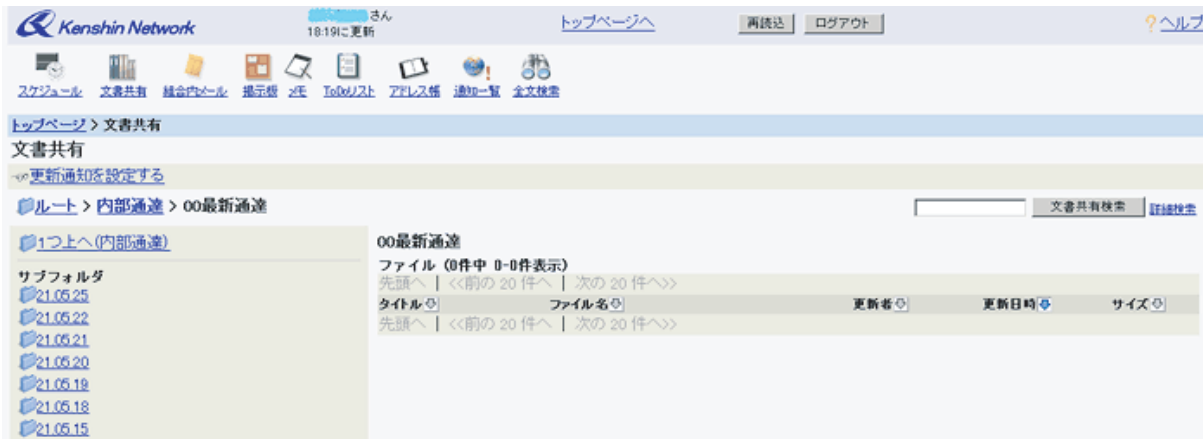
##### 迅速な情報集約と展開で営業力強化を支援

「ガルーン 2」を新たに導入した長野県信用組合。既存システムとはユーザーインターフェイスや使い勝手が異なるが、移行時もスムーズで教育コストはほぼかからなかったという。

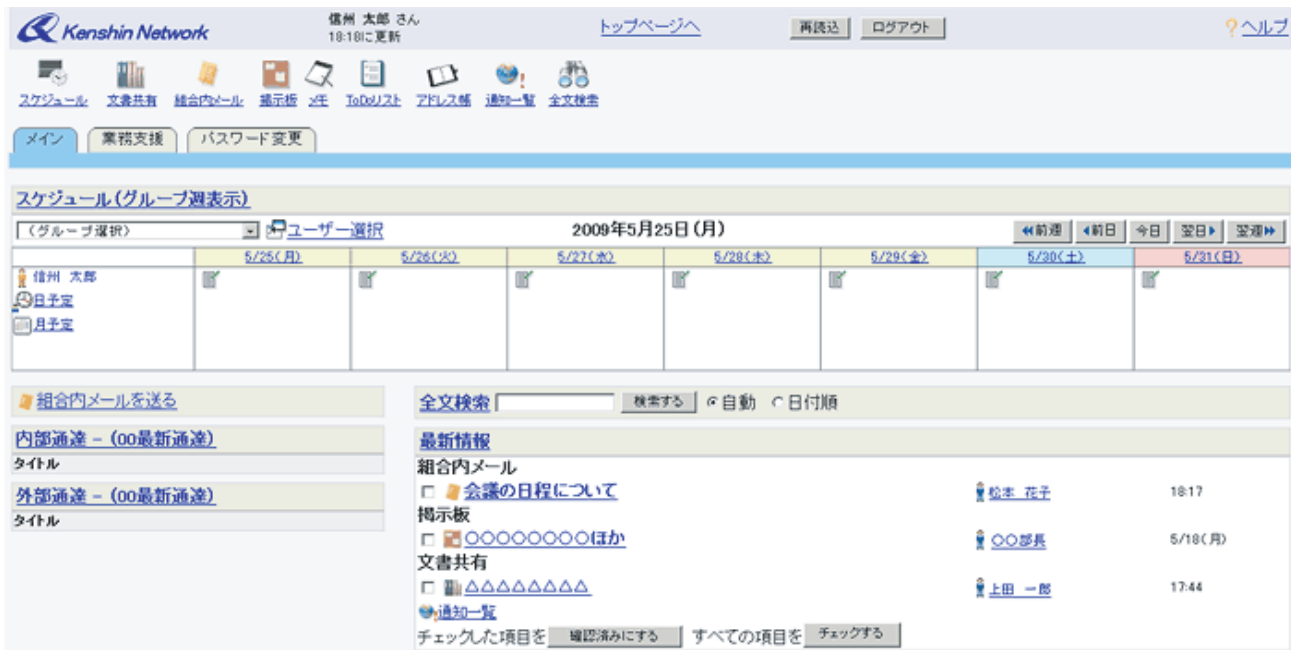
「組合内で一度説明会を開催しましたが、以後システム部への問い合わせはほとんどありません。直感的に全職員が使いこなせる利便性を実感しています。運用保守といった観点からも安心して全店舗に展開できました。」(保谷氏)

既存システムのファイルデータについては、バッチ処理で一括移行され、「文書共有」(「ファイル管理アプリケーション」)と「全文検索サーバー」が早速活用されている。現在は、組合内の規程集や、全店向けの通達、預金・融資残高速報やキャンペーン情報など、利用頻度の高い情報が日々共有されている。更新情報は、ファイルが更新されるタイミングで「ガルーン 2」の「最新情報」ポータルに逐一通知されるため、これまで別途行っていたアナウンスの手間がなくなり、更新情報を見逃すこともなくなったという。

## 攻めのIT投資が生む顧客サービス向上と競争力強化



組合内の通達事項は文書管理で共有



更新情報も迅速に共有する「最新情報」ポートレット

## 攻めのIT投資が生む顧客サービス向上と競争力強化



システム部 調査役  
保谷 芳宏氏

「日々更新される情報は、各支店の次の営業活動に活かされています。迅速に情報展開することが、業務対応スピードにも反映されていると考えています。」(酒井氏)

このように営業力強化を目的とした IT 活用にも積極的な同組合。同時に、情報流通の安全性確保も欠かせない。組合内メンバー間のコミュニケーションは、イントラ環境からの利用に限る「組合内メール」(「社内メールアプリケーション」)で情報共有を行う。特に多い活用法としては、他店舗向けへの FAX 送受信の代替運用だ。従来行っていた送信先メンバーの在籍確認や、誤配信リスク対策を含めた確認の手間を省き、電子化したファイルを「組合内メール」内で完結する運用に変更した。

「情報漏洩はそれだけで高いリスクです。FAX 代替運用は、紙や通信費が削減されただけでなく、業務を進める上での安心感が増したことが、大きな効果だと感じています。」(保谷氏)

### 今後の展望

#### 攻めの IT 投資で顧客サービス向上を追求し続ける

効率と安全性を兼ね備えたシステム運用で、顧客サービス基盤を築く長野県信用組合。今後も IT システムへの投資に積極的だという。

「職員が便利で効率的なシステムを使いこなすことは、ひいては顧客へより良いサービスを提供することにつながると考えています。IT システム投資は競争力の源泉と捉えており、今後も積極的に行いたい。」(林氏)

現在は取り扱う商品について、より専門性が高く、より充実したサービスを提供するための、e-ラーニングシステムを検討中だという。現状の集合研修は一同にメンバーを集める分時間が制限され、学習進捗も不明瞭になりがちな課題があるが、新たなシステム導入により解決が見込まれるという。攻めの IT 投資が、組合内での組織強化につながり、その結果が顧客サービス向上につながっている。

最後にサイボウズへの要望をお伺いした。

「実はテスト運用期間中、「全文検索サーバー」に新たな改善要望をいくつか出しました。このとき、サイボウズ社は「どのお客様であっても考えられる課題」と捉え、我々の要望にも仕様レベルで改善に取り組んでくれた。結果的には、仕様レベルの改善だけでなく、本運用の期日にも間に合い感謝しています。何より、日進月歩で自社製品を良いものに変えていこうという責任感と熱意に心を打たれました。一顧客として、今後もより良い製品作りを期待しています。」(林氏)

### システム概要

Web サーバー	2 台	サーバー OS	Linux
		CPU	Xeon X5260 3.33GHz
		メモリ	4GB
		DISK	73GB (RAID1)
全文検索サーバー	1 台	サーバー OS	Linux
		CPU	Xeon X5260 3.16GHz
		メモリ	4GB
		DISK	73GB (RAID1)
DB サーバー	2 台	サーバー OS	Linux
		CPU	Xeon X5260 3.33GHz
		メモリ	4GB
		DISK	73GB (RAID1)
ストレージ	1 台	DISK	300GB × 6 (RAID5)