

事務戦略

お客さまの負担を軽減するとともに、効率的で事務ミスの起こりにくい事務体制を推進していくため、事務改革プロジェクトで検討した数々の改革案やシステム化による事務ミスの防止などを実施してまいります。

■事務改革プロジェクト

平成18年4月に発足した事務改革プロジェクトチームでは、「営業店事務の堅確性を一層進めるとともに、営業店を事務処理の拠点からセールスの拠点に変えていく」ことを目的に、全営業店の「新事務体制」構築に向けた取り組みを展開中です。

<事務の生産性アップに向けた取り組み>

3つのステップを実施します。

- ①業務を、性格と処理時限により3つのグループにくくり直し、それぞれのグループの期待役割を明確にします。

3つのグループとは

- お待ちのお客さまの処理を最優先に行うテラー・テラー支援グループ
- お待ちでないお客さまの処理を最優先に行う後方グループ
- 複雑で時間がかかる処理を最優先に行うスキル業務グループ

- ②発生する業務量を定量的に予測して、各担当者の期待業務量で割ることにより、最適な人員を算出し、最適な人員配置計画を立てます。

- ③管理者が、予測した業務量と実際の業務量との差異を見ながら、時間帯ごとに柔軟に人員配置を変更、管理していきます。

<事務の稼働率アップに向けた取り組み>

5つの環境を整備します。

- ①担当者が業務に集中しやすい環境の整備
- ②管理者が管理しやすい環境の整備
- ③業務のスムーズな流れを維持するための環境の整備
- ④事務処理の問題点を把握し、各人自らが解決策を見出していく環境の整備
- ⑤より具体的な指導により人材育成を進めていく環境の整備

<具体的取り組み>

高崎支店は、事務改革プロジェクトのモデル店舗として、平成18年6月から事務体制の見直しを進めてまいりました。

各人の多能化と事務量削減などの事務体制の見直しによって捻出した執務スペースを、お客さま用のロビーや相談ブースなどの営業スペースに改装して、店舗のイメージアップとお客さまのニーズに対応したレイアウトを実現しました。



リニューアル後の高崎支店ロビー（左）、個別相談ブース（右）