

## 共済業務・システム最適化計画

2008年(平成20年)3月25日策定

2013年(平成25年)2月12日改定

独立行政法人中小企業基盤整備機構

1	業務・システムの概要	4
	(ア) 対象範囲	4
	(イ) 業務・システムの概要	4
	(1) 小規模企業共済に係る業務・システム	4
	(2) 中小企業倒産防止共済に係る業務・システム	4
2	最適化の基本理念	5
3	最適化の実施内容	6
	(ア) 業務の効率化・合理化	6
	(1) システム処理方式の見直し	6
	(2) マスタデータ管理の機能強化	6
	(3) 外部機関管理マスタデータの一元管理	6
	(4) 債権管理のためのシステム機能の充実	6
	(5) 請求収納業務のリードタイム短縮に向けた取組みの実施	6
	(6) 名簿方式の将来的な廃止	7
	(7) 増額申込金の廃止	7
	(8) 統収報告の見直し	7
	(9) 現金による償還金収納のためのバーチャル口座の活用	7
	(10) 帳票の電子化	7
	(11) 発送業務におけるアウトソーシング範囲の拡大	8
	(12) 書類の自動発送機能の追加	8
	(13) 送付資料・通知資料管理の強化	8
	(14) ワークフローシステムの導入	8
	(15) 機構内部情報や外部情報のさらなる有効活用	8
	(16) 本部・地域本部間の情報連携の強化	9
	(17) 入力業務の見直し	9
	(イ) 利便性の維持・向上	9
	(1) インターネットを活用したサービス提供	9
	(2) 各種通知のあり方を見直し	9
	(3) コールセンター業務の品質向上	9

(4)	委託団体・代理店との情報共有の強化 .....	9
(5)	小規模企業共済データの漢字化 .....	10
(6)	共済システムと会計システムの連携の強化 .....	10
(7)	必要に応じたオープンシステムの活用 .....	10
(8)	掛金請求収納サイクルの短縮 .....	10
(9)	顧客接点窓口の強化と情報の有効活用 .....	10
(ウ)	安全性・信頼性の確保 .....	10
(1)	既存資産の有効活用 .....	10
(2)	情報セキュリティレベルの向上 .....	10
(3)	IT ガバナンスの確立 .....	11
(エ)	経費の削減 .....	11
(1)	契約方式の見直し .....	11
(2)	運用拠点の統合 .....	11
4	その他 .....	11
(1)	本最適化計画の見直し .....	11
(2)	システムの移行方法に関する検討 .....	11
5	最適化工程表 .....	12
6	現行体系及び将来体系 .....	14

## 1 業務・システムの概要

### (ア) 対象範囲

最適化計画が対象とする業務は、小規模企業共済制度及び中小企業倒産防止共済制度に係る以下の業務及びこれらに付随する業務とする。

- ・ 共済契約締結業務
- ・ 掛金収納業務
- ・ 共済金等支払業務
- ・ 小規模企業共済融資業務
- ・ 中小企業倒産防止共済 一時貸付金貸付業務
- ・ 中小企業倒産防止共済 共済金貸付業務
- ・ 債権管理業務
- ・ 各種変更処理業務

また、これらの業務に関するシステムとして本最適化計画の対象とするものは、共済制度に関する業務を処理する「共済システム」と付随する関連システムである。

### (イ) 業務・システムの概要

#### (1) 小規模企業共済に係る業務・システム

小規模企業共済制度は、小規模企業者の相互扶助の精神に基づき、小規模企業者の事業の廃止等につき、その拠出による共済制度を確立することによって、小規模企業者の福祉の増進と小規模企業の振興に寄与することを目的とするために創設され、加入累計 519 万件(23 年度末現在)である。

小規模企業共済業務は、個人事業主、共同経営者および小規模企業の法人の役員を共済契約者とした小規模企業共済契約の締結業務、口座振替等での掛金収納業務及び掛金を担保とした融資業務や共済金の支払業務、並びにそれらの業務に付随して、制度の加入者等からの照会に対する情報提供や各種申請・届出等の業務を行っている。

これらの業務を処理するシステムとして「共済システム」をメインフレームで内部運用している。

また、「申込書データ検索システム」及び責任準備金計算を行うため「負債シミュレーションシステム」をサーバ等で運用している。

#### (2) 中小企業倒産防止共済に係る業務・システム

中小企業倒産防止共済制度は、取引先事業者の倒産の影響を受けて中小企業者自らが倒産する等の事態の発生を防止するため、中小企業者の相互扶

助の精神に基づき、中小企業者の拠出による共済制度を確立することによって、中小企業者の経営の安定に寄与することを目的とするために創設され、加入累計 107 万件(23 年度末現在)である。

中小企業倒産防止共済業務は、中小企業者を共済契約者とした中小企業倒産防止共済契約の締結業務、口座振替等での掛金収納業務及び解約手当金を担保とした一時貸付業務や共済金の貸付業務、債権管理業務並びにそれらの業務に付随して、制度の加入者等からの照会に対する情報提供や各種申請・届出等の業務を行っている。

これらの業務を処理するシステムとして「共済システム」をメインフレームで内部運用している。

また、「申込書データ検索システム」、「通常債務者情報管理システム」及び「特別債権管理システム」をサーバ等で運用している。

## 2 最適化の基本理念

共済業務に係る業務・システムの最適化計画策定に当たっては、費用対効果が高く効率的なサービスの実現を目標とし、①業務の効率化・合理化、②利用者の利便性の維持・向上、③安全性・信頼性の確保、④経費の削減を基本理念とする最適化を図ることとする。

特に、利用者の利便性向上については、顧客との接点であるコールセンター、ホームページの強化を優先的に実施していくこととする。

またシステムの最適化については、システムの安全性・信頼性の確保が大前提であることから、既存資産(勘定系機能)の有効活用により、システム開発・移行におけるリスク低減を図る。

また、利便性、柔軟性及び安全性を勘案して、情報系機能の適切なオープン化を進める。

あわせて、調達や契約に関しても、透明性の向上を推進するとともに、共済業務が大量の企業情報及び個人情報扱う業務であることを踏まえ、セキュリティの確保にも万全を期するものとする。

### 3 最適化の実施内容

業務・システムについて、平成 20 年度から平成 31 年度までの間において、次の(ア)～(エ)に掲げる取組みを実施する。

#### (ア) 業務の効率化・合理化

##### (1) システム処理方式の見直し

業務フローの改善を踏まえ、夜間バッチ処理を見直し、更新すべき情報量や内容に応じて、オンラインリアルタイム処理や昼間バッチ処理を活用することで、事務処理全体のリードタイムの短縮を実現する。

また決められた日時で処理すべき業務は、あらかじめ運用スケジュールに組み込むことで、原課からの作業依頼が原則不要な仕組みとする。

##### (2) マスタデータ管理の機能強化

次期システムの移行時に合わせ、統計情報に必要な管理マスタデータを整理・統合する。あわせて必要な統計情報を随時取得可能な BI ツール<sup>1</sup>等を導入することにより、加入促進に有効な加入者関連情報の作成・利用がタイムリーに可能となる。

これにより効率的な加入促進業務が実現する。

##### (3) 外部機関管理マスタデータの一元管理

金融機関マスタや委託団体マスタ等の中小機構で管理しているマスタは、1 度の作業で関連するマスタすべてを反映可能にする。これにより、複数の原課でのマスタデータ更新に係る業務により生じるマスタデータの整合性を合わせる作業が不要となり、業務の効率化が見込まれる。

##### (4) 債権管理のためのシステム機能の充実

通常債務者情報管理システム及び特別債権管理システムの統合を図りつつ、回収対策状況の管理機能等を追加することで、債権回収の向上を図る。

##### (5) 請求収納業務のリードタイム短縮に向けた取組みの実施

小規模企業共済及び倒産防止共済の請求収納業務のリードタイムにおけるボトルネックは、金融機関での処理期間にあることから、可能な限り早期の掛金納付の有無を確認することを目標とし、金融機関での処理期間の短縮に向

---

<sup>1</sup> BI ツールとは、Business Intelligence ツールの略。統計に関する情報を統合的に管理し、多次元データベースなどを用いてこれを整理、分析して、戦略的な意思決定に生かすツールである。

け、関係金融機関と鋭意調整を実施する。

(6) 名簿方式の将来的な廃止

現在掛金の収納方法として存在している名簿方式(委託団体から送付されてくる名簿を用いて、収納データの件数、金額をチェックする方式)を将来的に廃止することにより、掛金収納業務等の業務の効率化を図る。

(7) 増額申込金の廃止

小規模企業共済の増額申込金を廃止するとともに、掛金の増額申込書を中小機構へ直接送付することで、委託団体や代理店への書類の持ち込みを廃止し、共済契約者の利便性の向上を図るとともに、申込から事務処理完了までの事務処理期間の短縮を実現する。

これにより、月間 240 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

なお新規申込については、申込金有りとなしとの両パターンへ対応し、加入者の利便性を図る。

(8) 統収報告の見直し

小規模企業共済における金融機関からの入金及び報告は、現状では、加入申込金・掛金と融資資金の精算が前提となっており、機構側で小規模共済契約課、小規模共済融資課及び共済資金課の3課による読み合わせ処理を行わざるを得ないなど業務が煩雑となっている。今後は、融資資金との精算処理を廃止することで、金融機関からの共済資金課への入金及び報告は、加入申込金・掛金のみとなり、様々な稼働の削減が見込まれる。

(9) 現金による償還金収納のためのバーチャル口座<sup>2</sup>の活用

バーチャル口座を活用することで、現金による中小機構口座への直接振込みを実施する共済契約者が、個々に振込用口座を指定することが可能となる。これにより、振込依頼人の特定が容易となり、入金消込処理の効率化が実現できる。

これにより、月間 60 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

(10) 帳票の電子化

帳票については原則電子化とし、紙による出力は必要最低限のものとするこ

---

2 全ての振込人に対して、個別の架空振込専用口座を割り当てるサービス。口座番号で照合することで、振込人の特定が確実に行える。

とで、ファイリング作業の省力化に加え、必要な帳票の検索性の向上を実現し事務処理の効率化を図る。

これにより、月間 330 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

(11) 発送業務におけるアウトソーシング範囲の拡大

共済契約者に対して送付する各種書類の印刷発送業務については、既に外部業者に対してアウトソーシングしているが、今後委託事業者の事務所等での実施に切り替えることで、コストの削減に加え、事務処理日数の短縮を実現する。

発送業務については、作業場所も含めてアウトソーシングすることにより、年間 4,000 万円(試算値)の経費削減が見込まれる。

(12) 書類の自動発送機能の追加

内部処理をトリガーとして書類が発送される業務については、自動的に書類が発送される仕組みを構築する。

これにより月間 100 時間(試算値)の業務処理時間の短縮が見込まれる。

(13) 送付資料・通知資料管理の強化

「掛金納付状況のお知らせ」等の宛名ラベルに QR コード等を利用することにより、送付資料・通知資料管理の徹底を図る。

これにより、契約者住所情報管理のより一層の精度向上も見込まれ、住所違いによる送付資料、通知資料の未達数の削減が見込まれる。

(14) ワークフローシステムの導入

現在様々な業務において紙書類にて実施されている、承認処理や、他課との情報のやり取りにおいて、ワークフローシステムを導入することにより業務の効率化、業務責任の明確化を図る。併せて申請書類だけではなく、添付書類も含めて電子化を推進する。

(15) 機構内部情報や外部情報のさらなる有効活用

共済金貸付審査業務において、共済システムにて保有し、活用している情報(住所、代表者氏名、倒産先企業名)と債権管理情報データとの連携を図る等、内部で保有する情報の有効活用を行う。

また外部情報について、既存で利用している民間の外部情報提供企業の見直しを行い、外部情報源の多様化を図る。



(16) 本部・地域本部間の情報連携の強化

本部及び各地域本部において実施した加入促進活動や委託団体・代理店への訪問記録等を整理の上、システム機能の強化を図ることで本部・地域本部の端末から閲覧可能なネットワークへ情報をタイムリーに開示し、加入促進活動の強化を図る。

(17) 入力業務の見直し

帳票様式を見直すことにより顧客の利便性向上と入力業務そのものの合理化を図るとともに、現状のパンチ入力業務について、最新技術動向を踏まえたパンチ入力サービスの導入を図る。

(イ) 利便性の維持・向上

(1) インターネットを活用したサービス提供

ホームページ上に各種申請書類の入力支援機能を導入し、加えてダウンロード可能な申請書類様式や請求可能な資料の拡充及びホームページ上のFAQの追加・更新等、インターネットを活用した情報提供の範囲を拡大するなど、さらなる顧客サービスの向上を図る。

共済加入者が契約内容をインターネットで照会可能な契約者ポータルサイトを基幹システムの構築と連携をとりつつ構築を図る。

(2) 各種通知のあり方の見直し

顧客サービスの向上を図るため、共済契約者宛の通知を中心に顧客に向けた情報提供のあり方について、送付時期や頻度、媒体、記載内容等の総合的な観点から顧客視点での見直しを実施する。

(3) コールセンター業務の品質向上(平成23年実施済み)

応対業務の品質向上による顧客満足度の向上の実現のため、オペレータの研修・教育体系見直しやコールセンターシステムを平成23年7月までに構築する。取組みにあたっては現行の電話中心の相談窓口(チャネル)の拡充を含め、品質面、コスト面、処理スピード面等の総合的な観点で分析・判断を行った上で実施する。

(4) 委託団体・代理店との情報共有の強化

委託団体・代理店から共済契約者や共済契約加入希望者への迅速な対応を実現するため、インターネットで各種情報連携を可能とする委託機関ポータ

ルサイトを構築するとともに小規模企業契約者貸付の手続き・手法についても併せて見直しを実施し、基幹システムとの連携をとりつつ構築を図る。

(5) 小規模企業共済データの漢字化

顧客満足度の向上を図るため、小規模企業共済データにおける共済契約者の住所・氏名等の漢字化(カナから漢字に変換)を実現する。

(6) 共済システムと会計システムの連携の強化

中小機構の会計システムに対して、共済事業グループ等から提供する必要のある会計関連データは、担当者の手を介すことなく、システム連携にてデータを提供する。

(7) 必要に応じたオープンシステムの活用

ユーザーインターフェース、業務支援機能強化が必要と考えられる箇所及び、新規機能追加の必要が認められる箇所については、原則、オープンシステムを採用することで、拡張性・利便性の高いシステムを実現する。

(8) 掛金請求収納サイクルの短縮

掛金請求収納サイクルを2月から1月に短縮することにより、共済金等の額の確定の早期化・通知の改善等加入者サービスの向上を図る。

(9) 顧客接点窓口の強化と情報の有効活用(平成 23 年実施済み)

顧客満足度の一層の向上を図るため、コールセンターの改善及び複数チャネルの対応による窓口機能の強化、関係機関との連携強化、インターネットを利用したサービスの拡大、継続的なアンケート調査の実施等により顧客との接点の拡充・サービス品質の向上を図るとともに、契約者情報の総合的な管理能力をもった「共済加入者等関係管理システム」を平成 23 年度 7 月までに稼働させる。

(ウ) 安全性・信頼性の確保

(1) 既存資産の有効活用

システム開発にあたっては、中小機構がこれまで構築してきたシステム資産を有効活用することにより、システム開発・移行におけるリスクの低減を図る。

(2) 情報セキュリティレベルの向上

外部委託先に対するセキュリティ管理方針の策定をはじめとする各種セキュ

リテールール等の見直しを行い、関係者への教育訓練・周知徹底を図る。

また、情報システムのオープン化に際しては、最新のセキュリティ技術を導入し、情報漏洩の防止等に関する安全管理を徹底する。

(3) IT ガバナンス<sup>3</sup>の確立

業務・システムの最適化のタイミングに合わせて、機構内の共済システムの企画、開発・保守、運用体制を再編し、システム企画や開発・保守管理を一元的に実施する組織を新規に設置する。併せてシステム関連業務のアウトソーシング範囲の見直しを行うことで、統制・支援機能を具備する IT ガバナンスを確立する。

(エ) 経費の削減

(1) 契約方式の見直し

現在の随意契約を見直し、原則、全ての調達を競争入札へと切り替えることで、調達の透明性を確保するとともに、コストの低減を促進する。

(2) 運用拠点の統合

現在は、本部事務所と事務管理センターとにホストコンピューターを分散配置し運用しており、費用面、運用効率面で改善の余地がある。これに対応して、運用拠点を事務管理センターに統合する。

4 その他

最適化の実施に当たっては、次の点に留意することとする。

(1) 本最適化計画の見直し

本最適化計画の実施に当たっては、情報技術の進展、製品動向等や、経費及び業務処理時間の削減効果、さらには共済事業に対する不断の改革要求を踏まえた上で、必要に応じ、本計画の見直しを行うこととする。

(2) システムの移行方法に関する検討

現行システムから次期システムへの移行については、保有する膨大なデータやシステム処理機能の安全な移行が絶対条件であるため、移行のリスク、業務への影響等を十分考慮し、最適なシステム構成、機能設計、開発計画、テス

---

<sup>3</sup> IT ガバナンスとは、企業が競争優位性構築を目的に、IT(情報技術)戦略の策定・実行をコントロールし、あるべき方向へ導く組織能力である。

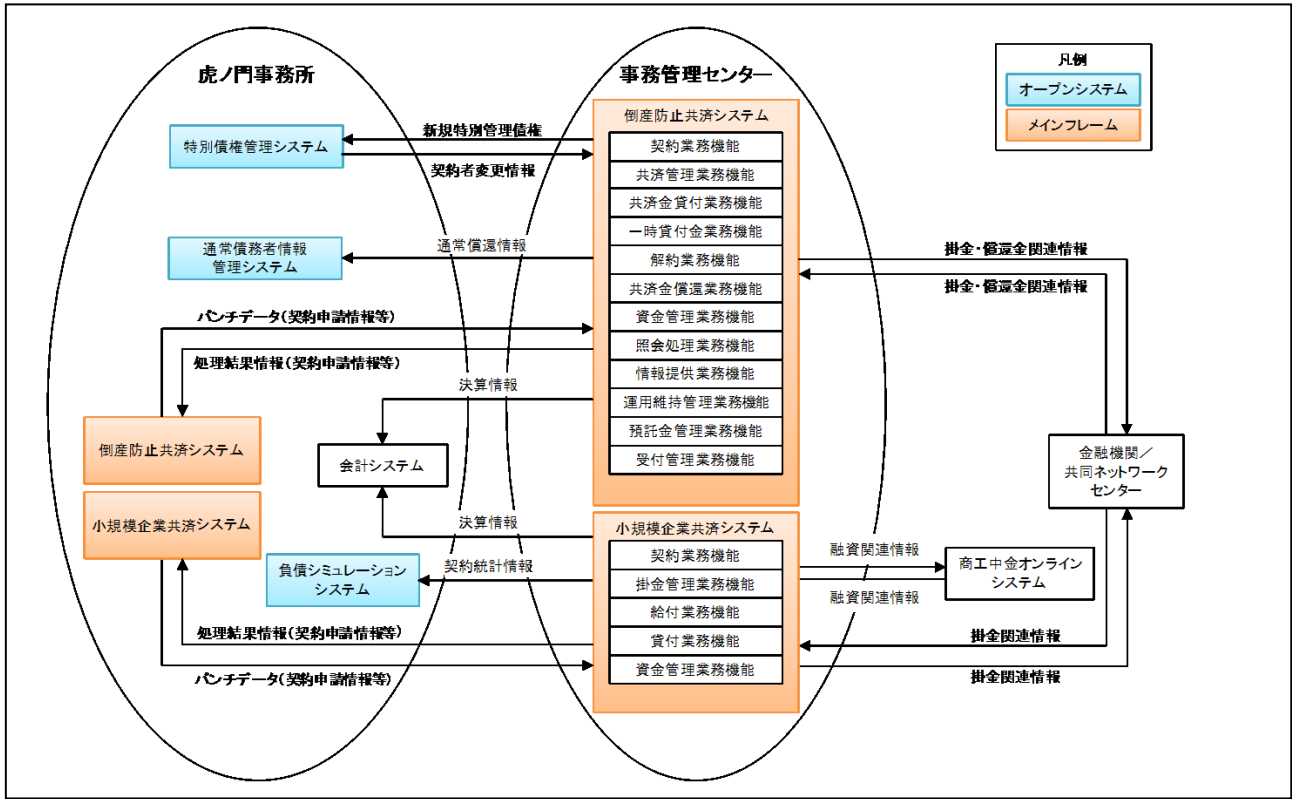
ト、移行計画、運用計画等を立案・実施するものとする。

- 5 最適化工程表  
次ページ参照

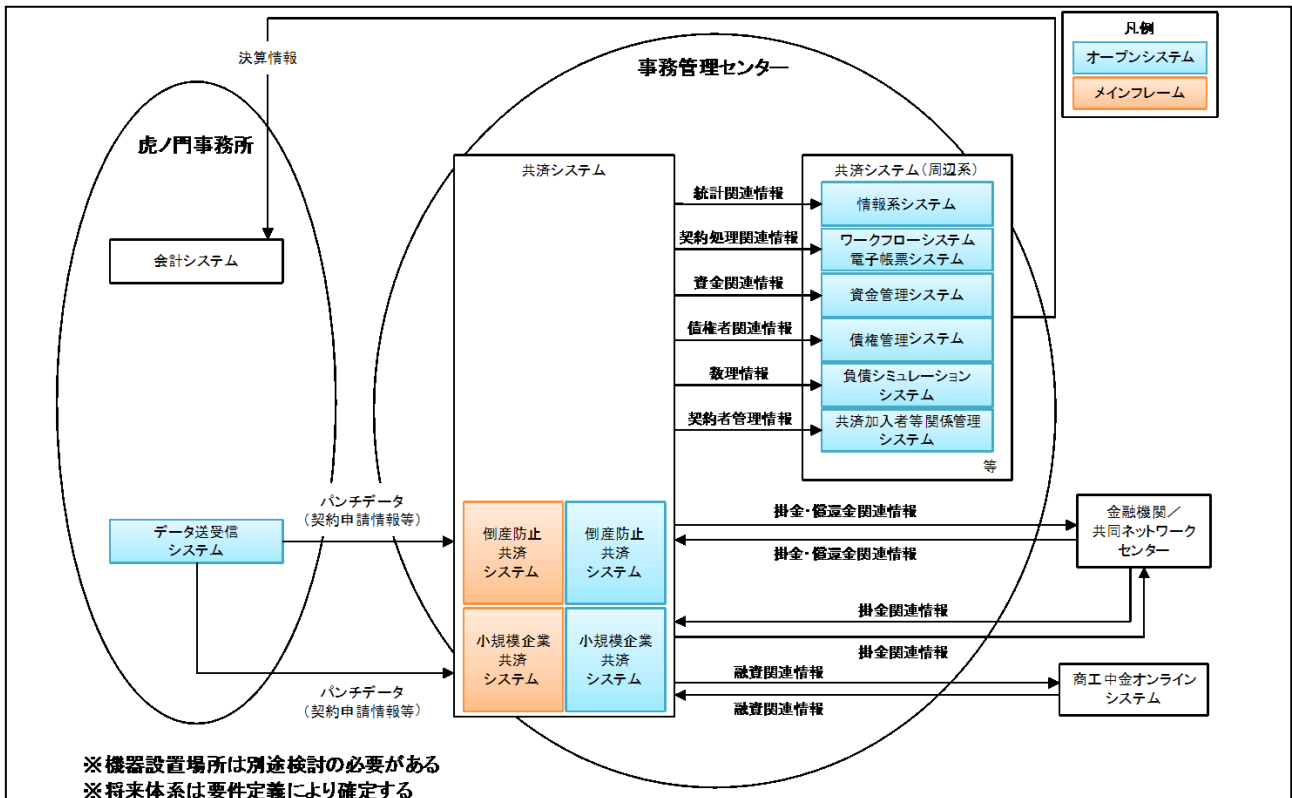


6 現行体系及び将来体系

現行体系



将来体系



※ 機器設置場所は別途検討の必要がある  
 ※ 将来体系は要件定義により確定する

