

ITを活用した金融の高度化に関するワークショップ(第3期)

第4回「紙をデジタルへ」

論点整理

2018年3月16日
日本銀行 金融機構局
金融高度化センター
中山 靖司



Bank of Japan



1. 紙の何が問題なのか

- 紙の存在がITの活用を阻害。
 - 紙はヒトの介在を前提としており、システム化するうえで制約。
 - RPAの対象範囲を広げるためには紙をどうにかする必要(第1回WSの自由討論における問題提起)。 ※CX: Customer Experience
- 紙の存在が働き方(work style)やCXを制約。
 - 紙にアクセスするためには時間や場所が制約される。
 - 顧客に伝票記入を強いる等はCX低下につながる。
- 紙は情報管理(security control)が難しい。
 - 顧客情報や機密情報の印刷された紙の書類やコピーが紛失するなど、情報漏洩のリスクがある。
 - 個人情報等をシステムに入力する時点で不必要に人目に触れる。
- 紙には様々なコスト(cost)がかかる。
 - 紙代、印刷コスト、保存・保管のスペースや搬送等の手間。また、情報の検索性も劣る(探し難い)。
 - システム入力やチェックの負担も発生。

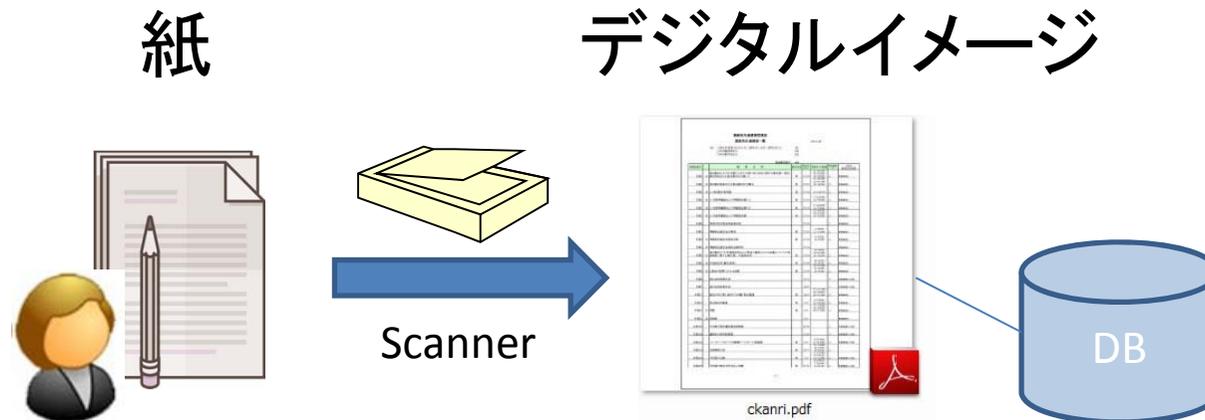
2. 「紙をデジタルへ」とは

- 従来のペーパーレスとの本質的な違い
- ペーパーレス・・・紙資源の節約や保管スペース削減によるコスト削減（環境への配慮）。
 - 電子媒体による閲覧等により紙の配布を減らしたり、過剰な文書印刷、無駄なコピーの削減を働きかけることによって、物理的に紙を減らすことが主目的。
- 紙をデジタルへ・・・紙の資料等をデジタルデータに置き換えることによって、事務生産性の向上やワークスタイルの変革に繋げること。
 - 紙に書かれている内容をデジタルデータ化し、システム等で取り扱えるようにすることが目的。

ワークスタイルと紙／デジタル

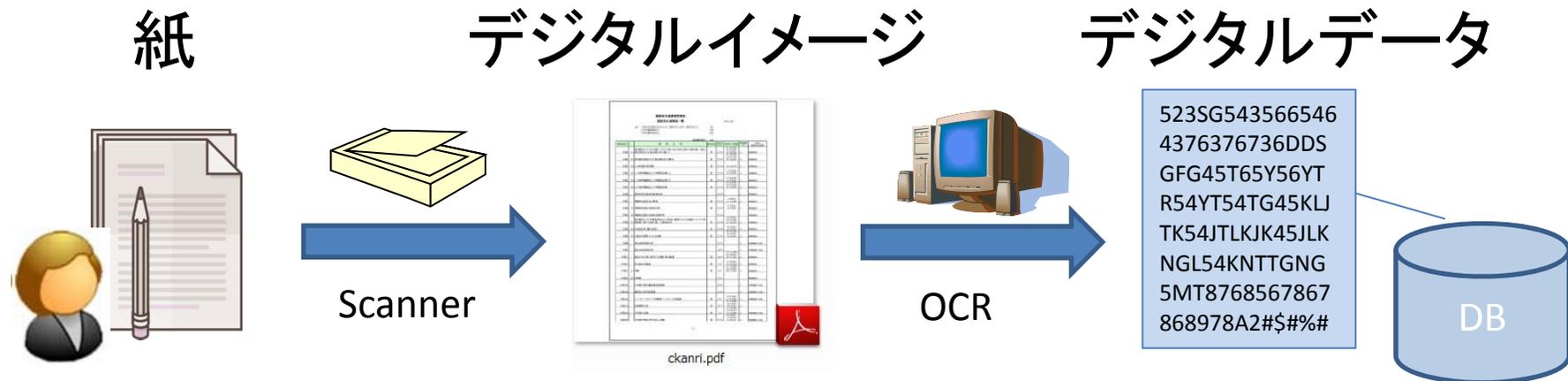
	紙	デジタル
テレワーク	紙がある場所に行かないと仕事ができない、もしくは予め必要な資料ないしそのコピーを持ち出さないといけないため、テレワークには向かない。	リモートアクセス端末があれば、どこからでも情報にアクセスでき、仕事ができる。
フリーアドレス	必要な紙を持って移動しないと仕事にならない。	場所を選ばない。
コミュニケーション	紙の回覧には時間がかかるし、情報共有の同報性にも欠ける。	迅速、同時並行のコミュニケーションが可能。

紙をデジタルへ<①デジタルイメージ化>



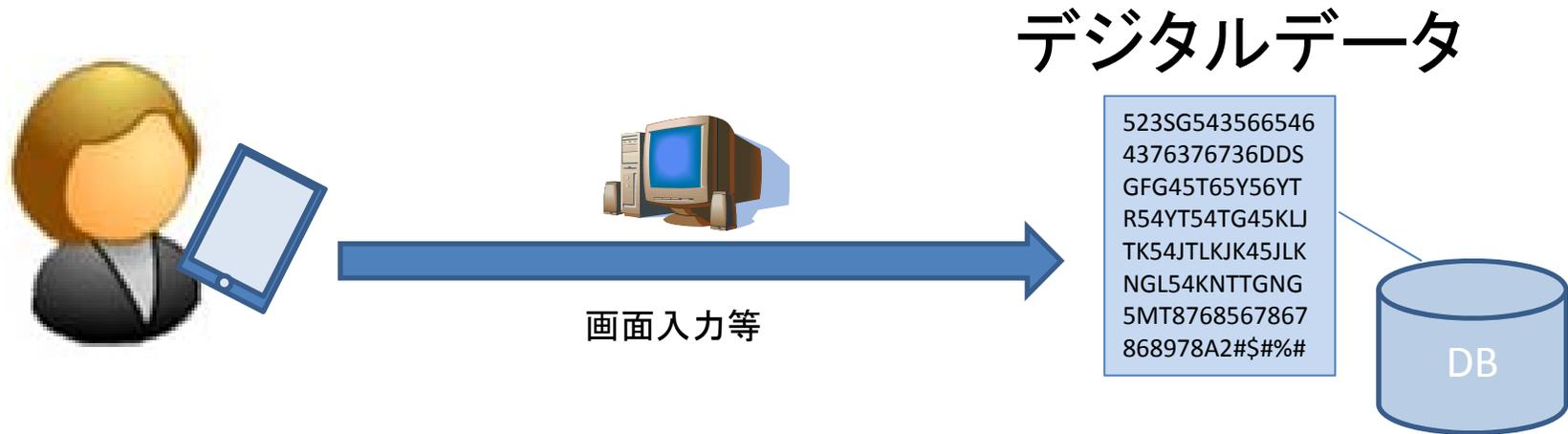
- 紙をスキャンし、**デジタルイメージを保存**。その後の事務ではデジタルイメージのまま検索、読出しして取り扱う。
- システムでデータを扱う必要があるときは、別途手入力が必要。
- 元資料は廃棄ないし集中保管が可能。必要な事務スペース削減につながる。

紙をデジタルへ<②デジタルデータに変換>



- 紙をスキャンしたデジタルイメージをOCRによって、文字や数字等のデジタルデータに変換する。
- 変換したデータはシステムで取り扱えるほか、デジタルレイバー(RPA)でも利用可能。
- 元資料は廃棄ないし集中保管が可能。必要な事務スペース削減につながる。

紙をデジタルへ<③入口からデジタルデータ>



- 紙の資料等は発生せず、入口から文字や数字のテキストとしてシステムに入力され、デジタルデータとして扱われる。紙は存在しない。印鑑に代替する電子的な認証手段の確保が必要。

3. 紙をデジタル化する場合の制約とその解消に向けて

- **外部との連携に紙が必要**

⇒顧客接点については、パネル入力やタブレット、OCRを活用する試み。

⇒外部機関が作成した帳票類・書類が持ち込まれる(例:様々な様式の振込用紙)。中長期的にはAPI連携も有力な解決手段。

- **書類に印鑑を押すことが必要**

⇒本当に印鑑が必要かどうかは文化の問題。IT活用やワークスタイル変革とセットで進めることが必要。

- **書類の保存義務**

⇒一部の文書に関しては、2016年に施行された税制改正により「電子帳簿保存法」の要件が大幅に緩和され、ペーパーレス化が進めやすくなっている側面も。

- **紙の使用を好むユーザの存在**

⇒システムのCX, UXや利便性が未熟ということか？

4. 論点になりそうなこと

① 紙のデジタル化をどう進めるのか？

- 「**③入口からデジタルデータ**」が理想であるが、紙は徐々にしか減らせないとすると、どのような方針で取り組んだらよいのか？

② 「**①デジタルイメージ化**」の課題と解決策

- 過去のストックの扱いをどうするのか？

③ 「**②デジタルデータに変換**」の課題と解決策

- OCRの性能評価、技術トレンド
- OCRを実用レベルにするためのシステム上・運用上の工夫
- OCR基盤について、RPAとの連携

④ 「**③入口からデジタルデータ**」の課題と解決策

- 新旧事務フローの併存、印鑑の扱い、個人／法人取引

⑤ その他

- 個別金融機関の取組みの限界(帳票共通化)
- 紙をデジタルへの効果、ワークスタイルへの影響
- 紙じゃないといけないものはあるのか？