

7番

福島県

# 共済事務処理効率化による窓口対応力の強化

J A ふくしま未来

菊地 佑太

きくち ゆうた

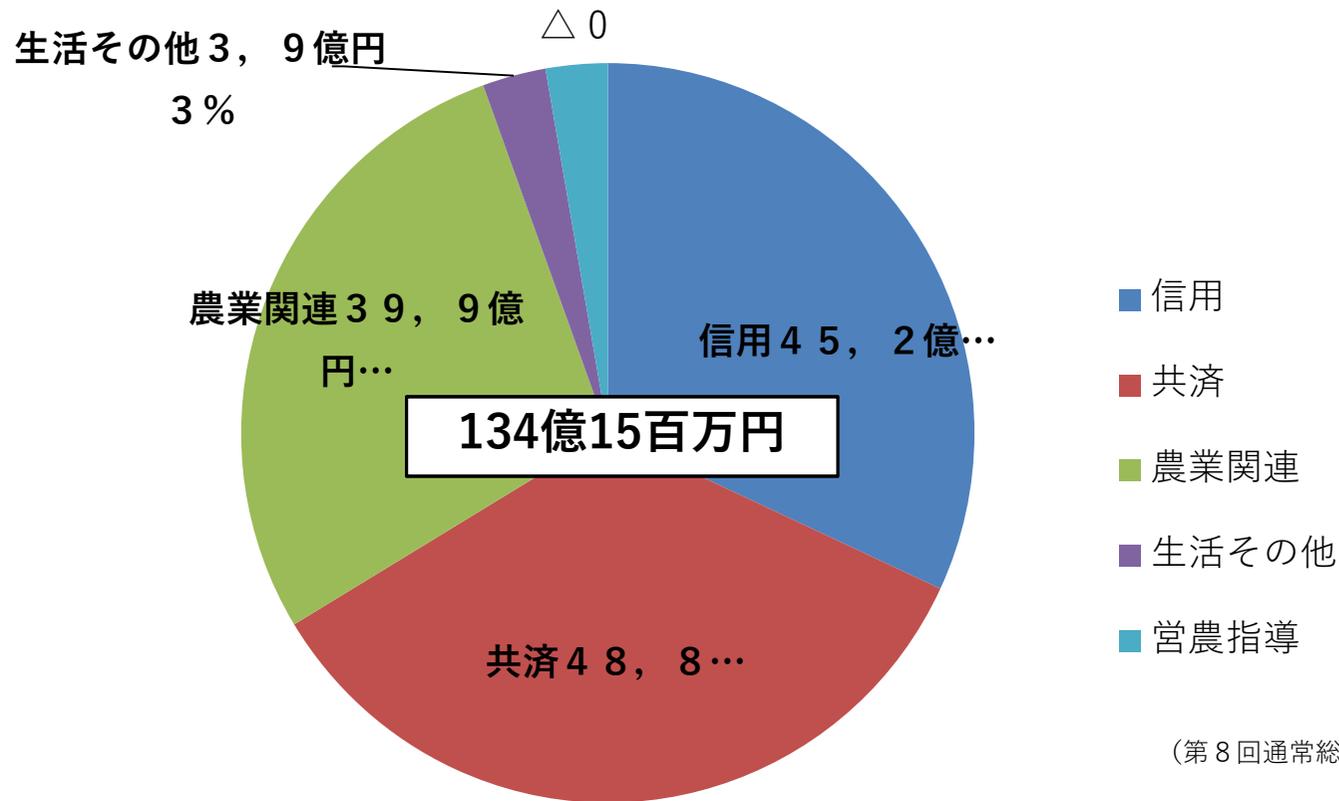
# 共済事務処理効率化による 窓口対応力の強化

---

J A ふくしま未来  
菊地 佑太

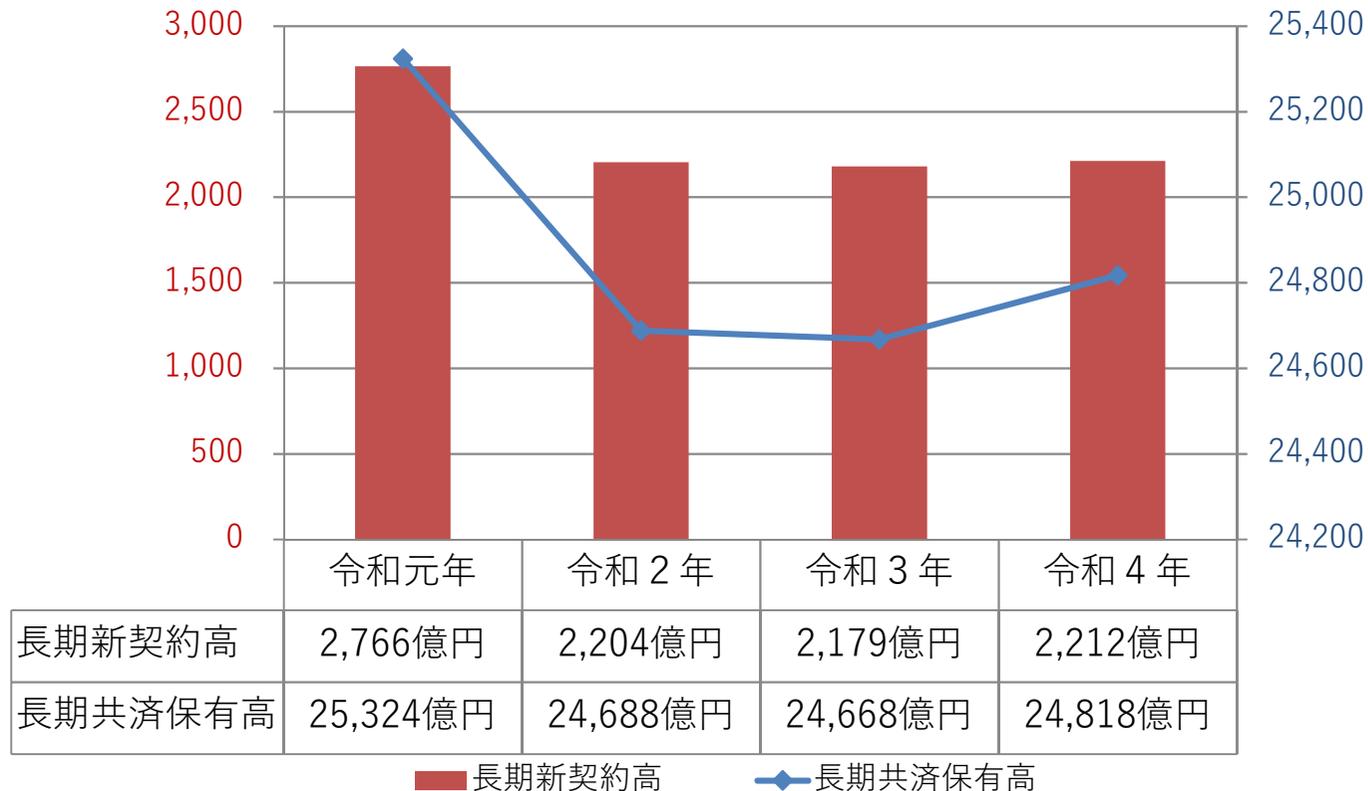
# 1. JAの現状

## ①事業総利益構成比（令和4年度）



JAふくしま未来の事業総利益134億15百万円となっており、共済・信用事業が7割占める現状で事業を展開している。  
共済事業は、持続可能なJA経営基盤の確立・強化に必要なものとなっている。

## ②長期共済新契約高と保有高の推移



(第8回通常総代会資料より)

令和2年度に長期共済新契約高・保有高が大きく減少し、その後はほぼ横ばいの状況が続いている。

**JA共済が組合員・地域社会から選ばれ続ける為**にライフアドバイザー（共済専任担当者）を中心とした3Q訪問活動と合わせて、**スマイルサポーター（窓口担当者）による円滑かつ正確な事務処理と窓口対応力が求められる。**

## 2. 課題の抽出

### ① 共済事務処理の効率化

効率の悪い問題のある業務を抽出・可視化し、関連性が高い問題はないか見つけ出す。

ムリ・ムダ・ムラ (ダラリ法則)

<b>ムリ</b> 成果に対して資源が不足、負荷が高い状態	<b>ムダ</b> 成果に対して資源が過剰、持て余している状態	<b>ムラ</b> 業務が標準化されていない、ムリ・ムダが複合的に発生
<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>処理量</b> 一人あたりの処理量が多い 代理店契約の自賠償共済引受業務（伝票起票・入力作業）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>手書きによる伝票起票</b> 共済伝票起票に時間がかかる。 また誤記入も発生する。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 知識不足による事務ミス 新任担当者など知識不足による誤った事務処理</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 広い業務範囲 支店によって長期・短期共済を一人で担当しているため、負担大きい</li><li>・ 処理時間 来店者数の多い日など、事務処理時間がない。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>修正作業</b> 共済伝票起票・入力時の誤りを修正する作業が発生する。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 統一出来るはずの事務処理 支店により手順にバラつきがある</li></ul>

関連性高い

**共済代理店契約の自賠償共済引受業務**において、共済伝票を手書きで起票し入力処理する業務がある。**起票・入力時に誤りが発生しやすく、修正作業に時間が掛かっている。**

## ②共済事業における特別事務処理及び補正処理件数の改善 (共済事務ミス件数)

特別事務処理及び補正処理集計表 (長期共済)

	特別事務処理					事務遅延・補正処理			
	新契約 取消	異動 取消	異動 遅延	入金 遅延	合計	新契約 遅延	異動 遅延	補正	合計
令和元年度	9	5	1	8	23	6	2	31	39
令和2年度	5	3	2	0	10	1	6	72	79
令和3年度	32	7	1	0	40	1	1	36	38
令和4年度	20	18	0	0	<b>38</b>	0	0	41	<b>41</b>

特別事務処理及び補正処理集計表 (短期共済)

	特別事務処理・補正処理							事務遅延		
	新契約 取消	新契約 遅延	異動 取消	異動 遅延	入金 遅延	補正	合計	新契約 遅延	異動 遅延	合計
令和元年度	92	5	9	2	1	44	153	7	3	10
令和2年度	117	1	11	15	0	46	190	1	5	6
令和3年度	81	6	24	12	0	31	154	5	6	11
令和4年度	110	5	6	5	0	29	<b>155</b>	3	7	<b>10</b>

共済事務ミスは、**長期共済で約80件、短期共済で約170件が毎年発生している。**  
共済事務ミスを解消するために、**多くの時間と労力を使用する。**さらに**契約者・利用者の満足度低下、JAへの不信感につながることもある。**

### ③ J A 独自点検及び報告書作成による共済事務負担増加

- 共済事業の不祥事件防止やコンプライアンスの徹底を目的とした独自の事務点検を行っており、報告書等を作成している。共済事務手続要領とは別に、J A で作成された独自ルールである。
- 防止策として効果もあるが、要領に定められた管理方法と重複することもあり、報告物作成や書類保管による事務負担増加に繋がっている。

## 3. 課題解決に向けた具体的対策

### ① R P A システムの活用による代理店自賠責業務の事務負荷軽減

#### R P A (Robotic Process Automation) システムとは

従来、人間が行っていたパソコンでの事務処理を自動化する技術である。

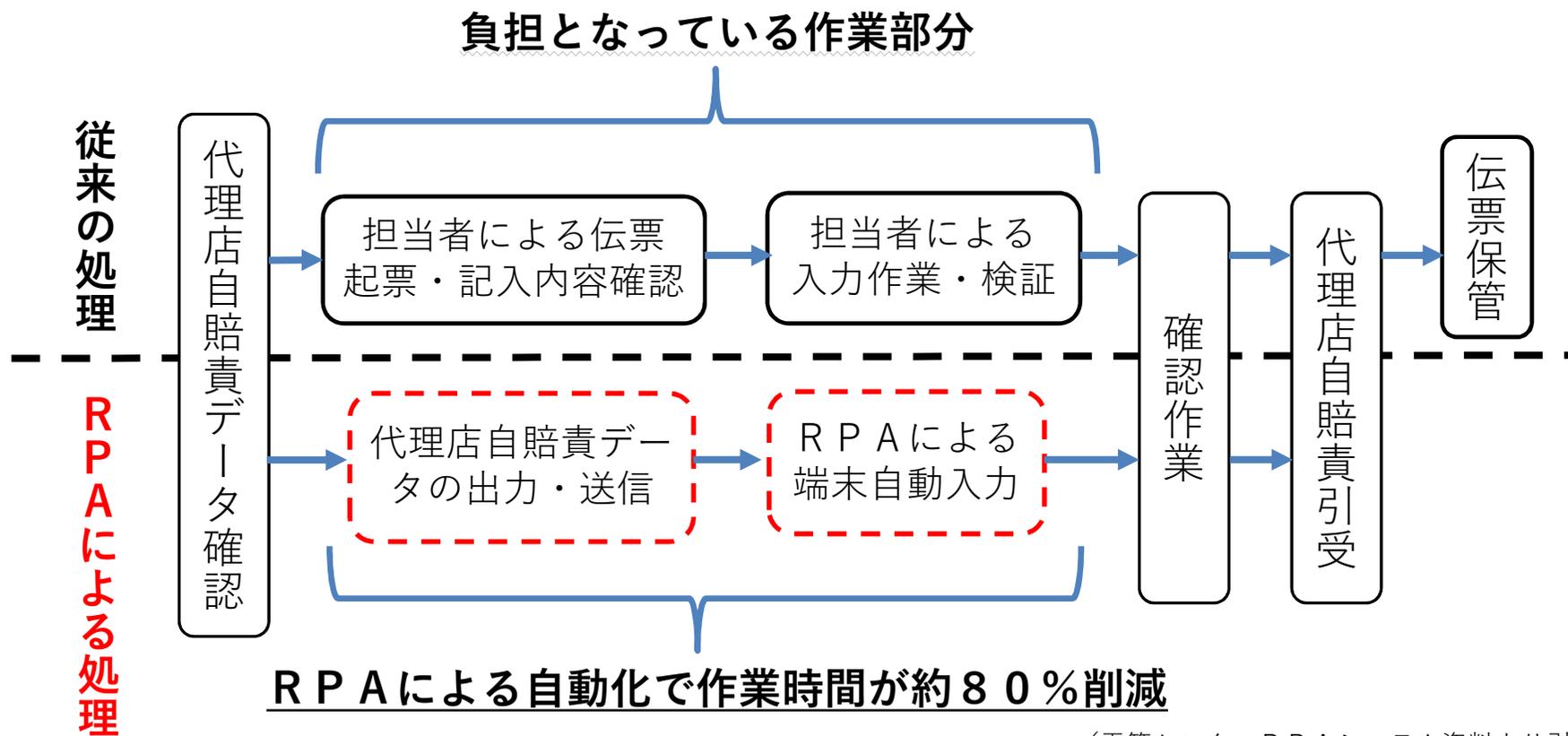
J A 福島電算センターにて J A 事業の効率化・事務負荷軽減対策を目的に全 J A の共通共用システムに導入されている。

#### R P A システムは下記の業務処理に向いている。

- 全ての工程手順が決まっている定型業務を自動化することが得意であり、伝票処理などの単純な反復作業に適している。
- 大量のデータ処理を得意としている。データベースへの入力や編集を人が行うよりはるかに速く処理できる。

# RPAシステム活用後の効果と処理時間①

## 【従来処理との処理手順比較】



(電算センターRPAシステム資料より引用)

- ・ 伝票起票、記入内容確認、入力・検証作業が自動化、作業時間が削減。
- ・ 伝票起票が不要となるため、伝票綴りの整備・保管作業も必要なくなる。

## R P Aシステム活用後の効果と処理時間②

### 【従来処理との処理時間比較】

川俣支店をモデルケースとした場合

#### 【従来の処理時間】

	伝票起票・入力・検証	1件あたりの処理時間
1日の最多処理件数	40件	約 3分
合計処理時間	約120分	

#### 【R P Aによる処理時間】

	データ出力・送信・確認	1件あたりの処理時間
1日の最多処理件数	40件	約35秒
合計処理時間	約25分	

- ・ 1日あたり最大95分の処理時間短縮となる。
- ・ 入力誤りなどの共済事務ミス件数の改善が見込める。

## ② J A 独自点検・報告書の見直しによる事務負荷軽減

- J A 独自点検について、共済事務手続要領と重複した不要な点検と報告書の見直しを行う。
  - (1) 独自点検が防止策として有効性が発揮されている検証する。  
共済事務手続要領と重複した不要な点検ではないか定期的に検証する。  
不要と判断されたら廃止する。
  - (2) 窓口業務の負担となっていないか精査する。  
報告書が書面によるものになっており、作成や保管が負担となっている場合は データによる報告に切替えるなど、簡素化を図る。

## 4. 事務軽減によって捻出した時間で窓口対応力を強化

### 【対応力強化のために実施すること】

- (1) 共済事務処理及び商品知識、相続・税金に関する研修会開催  
基礎知識だけではなく、他社商品や相続・税金に関する周辺知識の習得および 正確・迅速な共済事務処理の実務研修会を開催し対応力の強化を図る。
- (2) 契約者とのコミュニケーション機会の増加  
相談や問い合わせに対して、今まで以上に寄り添った対応を行う。  
共済金の請求忘れや契約内容の確認を実施する。組合員・利用者からの信頼性 向上を図る。また、ニーズ喚起や提案機会につながる。