

# システム連携を強化した信用組合



# 情報アクセスとコミュニケーションの向上

21世紀の第2の10年が終わろうとしている今、信用組合は常に増加し続ける技術ペースについて行く必要があることが、より鮮明になっています。

信用組合では、日々の業務を維持するシステムと、組合員の情報や書類をリアルタイムで即時に入手しなければならない従業員をつなげる必要があります。しかも、組合員と常につながっていることを確認しなければなりません。

**それがすべてのつながりの中で最も重要だからです。**

1

# 信用組合の中核である人材選んで 賭けをしてはいけません





# 「人事は私たちの仕事ではありません」と Wynn Las Vegas の Steve Wynn 氏は言います。「人事が、私たちのビジネスを動かしているのです」

ラスベガス・ストリップのファンであろうとなかろうと、この考え方に異論はないでしょう。人的資源は人であり、人が物事を成し遂げるのです。

どこの信用組合も、消費者を惹きつけ維持するために進化するテクノロジーに依存しています。しかし、人事（HR）に携わる人材を強化するために、あなたの組織は何をしているのでしょうか？

**既存のテクノロジーを正しく使用していますか？詳細を見てみましょう。**

## 適切な候補者を集める

すべての人事部門の目標は、最高の候補者を雇用し、定着させることです。それは、あなたの組織やメンバーに貢献し、仕事を成し遂げるためにそれ以上の努力をする従業員となる候補者です。メンバーの満足度を確保し、最終的に収益性を向上させるような従業員です。

しかし、どうすればそのような人たちを見つけられるのでしょうか？そして、どうすれば彼らをすぐに仕事に熱中させることができるのでしょうか？サービスレベルを最優先しながら、コストとコン

プライアンスの両方に配慮するためには、特に、採用と雇用に関して、信用組合は既存のテクノロジー投資から可能な限りの価値を引き出す必要があります。

最も費用対効果の高い選択肢の一つは、既存の コンテンツサービス・ソリューションの機能を信用組合全体で活用することです。このセクションでは、コンテンツサービスが最も役立つ人事の3つの分野をご紹介します。

## コンテンツサービスとは？

今日、組織は一体型の文書リポジトリを脱却し複数のリポジトリ間にまたがるコンテンツを集約して、異なるアプリケーションを接続できるコンテンツサービス・プラットフォームを採用しています。

では、コンテンツサービスとは、どのようなものなのでしょうか。リサーチとアドバイザリーの大手企業である Gartner は、コンテンツサービスを、統合された製品スイートとして、または共通の API とリポジトリを共有する個別のアプリケーションとして具現化され、多様なタイプのコンテンツを利用し、組織全体の複数の構成員と多数のユースケースに対応する一連のサービスとマイクロサービスと定義しています。

堅牢なコンテンツサービス・プラットフォームで利用できる一般的なサービスには、文書管理、検索、インデックス作成、分類、キャプチャ、バージョン管理、ワークフロー、記録管理、コンテンツ分析などがあります。

## 1 採用

コンテンツサービス・プラットフォームや従来の ECM（エンタープライズコンテンツ管理）システムは、応募書類や履歴書を受け取ると、それをキャプチャして保存します。応募者情報が一元管理されているため、人事部の誰もが必要なときに必要なすべての情報にアクセスでき、選考前にやみくもに判断するのではなく、賢明な採用決定を下すことができます。

一旦情報が取り込まれると、ワークフロー管理により、それらの書類が自動的に転送され、迅速な意思決定が可能になります。また、候補者が決まったら、文書テンプレートでオファーレターを作成し、承認を経て、管理者による変更を追跡し、信用組合が迅速にオファーレターを送信できます。

その結果、採用担当者は優秀な候補者の見極めに時間をかけることができます。また、書類や関連資料の整理に費やす時間を減らし、候補者との対話により多くの時間を費やすことができます。



## 2 オンボーディング

適切なコンテンツサービス・プラットフォームは、人事担当者がオンボーディングプロセスをより適切に管理し、新入社員がスムーズに適応するために必要なツールを提供します。人事部門は関連するすべての情報を一元的に把握できるようになるため、オンボーディングプロセス全体を容易に追跡し、部門横断的にタスクを監視できるようになります。

自動化、可視性の向上、情報の一元管理により、新入社員は初日から即戦力として働くことができます。

## 3 方針と手順

人事部の方針や手順が紙に印刷されて保管されている場合、従業員が確実にこれらのドキュメントを閲覧して内容を承認するようにすることは、多くの時間を要するだけでなくミスも起こり易くなります。コンテンツサービス・ソリューションを使用することで、人事部門は、ポリシーや手順に関する従業員の確認書を効率的に作成、配布、追跡することができ、また、書類のファイリング、コピー、郵送といった関連する管理業務を削減することができます。

規定書の配布と従業員による署名記録を証憑とすることで、組織は従業員の説明責任を明確にするとともに、コンプライアンスを強化して法的責任を最小限に抑えることができます。

差別に対する訴訟からの保護や必要な書類の従業員の受領証明など、法的およびコンプライアンス上の問題により、人事部門のコンテンツサービスの適用性は高まるばかりです。しかし、これには人事オフィスにおける文書の保管と処理の効率化に対するニーズの高まりも伴います。

人材募集からオンボーディング、給与処理、さらに従業員の記録管理に至るまで、コンテンツサービスは、ドキュメントやプロセスを効率良く管理するため、人事担当者は、紙文書の処理に追われることなく従業員への対応に集中することができます。

収益性が高く持続的な信用組合を運営することは、運とは何の関係もありません。どの信用組合にも、プロセスを改善する機会があります。



# 2

## 経理部門を変革する







## 経理

その言葉を口にするだけで、寒気がするかもしれません。

経理は、単純な足し算と引き算を通して、目に見える成功が決定される場所です。また、経理で情報が不足していると、数学が非常に混乱する可能性があります。

コンテンツサービスを秘密兵器にして、経理上の悩みを解消しましょう。



## ここでは、コンテンツサービスが経理部門を紙のオンパレードからデジタルの楽園へと変える、3つの具体例を紹介します。

### 1 契約管理

会員との契約書や業者との契約書が、郵便、ファックス、Eメールなど、どのような手段で信用組合に届いた場合でも、コンテンツサービスが文書を取り込み、重要な情報を自動的に取り込んで検証した上で、バックエンドシステムにプッシュします。面倒で間違いが起りやすい手動のデータ入力はいもう必要ありません。一方、ワークフローは、レビューまたは承認、あるいはその両方のために契約文書を適切な従業員に自動的に配信します。

それだけにと止まりません。堅牢な契約管理ソリューションがあれば、契約の交渉、締結、サポート、分析だけでなく、契約関係の監視、問題への対処、修正、契約関係者全員との協力など、契約の目的を達成するために必要な管理をより適切に行うことができます。

管理プロセスをマスターし、予測可能なステップを合理化および自動化し、適切な情報を適切な人に適切なタイミングで提供できます。

### 2 支払管理

どの信用組合でも、請求書がさまざまな場所からさまざまな形式で送られてくるため、買掛金（AP）のプロセスが大きな課題となっています。プロセスを最適化するコンテンツサービスは、これらの会計文書をサポートするコンテンツとともにキャプチャし、整理し、適切な担当者に転送して、レビュー、コーディング、承認を行います。

新入社員受け入れを改善したのと同じコンテンツサービス・ソリューションを活用することで、信用組合は迅速で正確な請求書処理のメリットも享受できます。また、コンテンツサービスによってシステムを結び付けて通信できるようにすることで、部門を超えた最適化の「波及効果」が生まれます。

### 3 業者管理

コンテンツサービスは、業者固有のコンプライアンス文書、契約内容、重要事項を合理化し、一元管理することで、業者管理を改善します。業者関連のコンテンツはすべてコンテンツサービス・システム内に保存され、ユーザーはコンピュータ、タブレット、さらにはスマートフォンを介して即座に利用できるようになります。

ただし、コンテンツサービス・プラットフォームは慎重に選択する必要があります。適切なプラットフォームは柔軟性を提供し、システムを統合して、スタッフが Microsoft Outlook やコアシステムなどの使い慣れたアプリケーションから既存の情報にアクセスしたり、新しい情報を直接取得したりできるようにし、すでに使い慣れたアプリケーションやソリューションからビジネスを遂行できるようにします。

また、コンテンツサービス・プラットフォームには、期限や有効期限が迫っていることを従業員に自動的に通知する機能が含まれている必要があります。これにより、従業員は書類を追跡するのではなく、重要なタスクに集中することができます。

しかし、それだけではありません。企業全体でコンテンツサービスを活用することで、請求書の承認から支払処理までのビジネスプロセスを自動化できます。経理プロセスの原動力となる文書や情報を電子的に管理することで、迅速かつ正確な請求書処理のメリットを最大限に引き出します。例えば、早期支払い割引を利用できる機能が強化されるなどです。

# 3

## コンプライアンスの懸念を払拭する3つの方法





# コンプライアンスの懸念を払拭していますか？それとも、懸念に押しつぶされていますか？

銀行秘密法や住宅ローン開示法などの規制の整備や、不正行為の可能性を調査してサイバーセキュリティを強化するための新しい方法の模索など、テクノロジーは重要なコンプライアンスツールです。しかし、さらに別のシステムにさらに投資する必要があるでしょうか？

## 包括的なコンテンツサービスプラットフォーム・フォームがあれば、その必要はありません。

この eBook の最初の 2 つのパートでは、コンテンツサービスが人事部や経理部にどのような革命をもたらすかを検証しました。次は、このテクノロジーがどのようにコンプライアンスの問題を軽減し、信用組合が完全に接続され、より効率的になるのにどのように役立つかを見てみましょう。

定義されたユーザーグループと権限により、コンテンツサービスは、適切なユーザーのみが情報にアクセスできるようにします。これにより、アクセスを制限することなく、文書のセキュリティを高めることができます。また、従業員が顧客や同僚の財務記録にアクセスすることを心配する必要もありません。

## 1 監査可能性

ユーザーがドキュメントにアクセスしたり、閲覧したり、編集したり、操作したりするたびに、コンテンツサービスプラットフォームはその操作を自動的に記録します。また、管理者が簡単に確認できる監査ログも自動的に作成されます。これらのログは外部監査人も利用できるため、請求対象となる時間とリソースを節約できます。

そのため、監査の準備に時間を費やす必要はありません。埃まみれのファイルを探す必要もありません。必要なものがすべて揃っていることを願って、緊張する必要もありません。文書や記録をデジタル的にキャプチャすることで、監査人にコンテンツサービス・プラットフォームへの限定的なアクセスを与えるだけで済みます。

監査員が必要なものを検索して見つけることができるため、時間とエネルギーが節約され、関係者全員にとってプロセスがはるかに「楽しい」ものになります。





## 2 記録管理と文書保有

監査能力を補完するのは記録管理機能であり、文書の保存スケジュールを制御および設定する機能を提供します。これは監査や将来の監査に役立ち、組織が破棄する必要がある文書を自動的に削除しながら、監査人が必要な文書に簡単にアクセスできるようにすることができます。

組織がどの州にあるのか、連邦政府の要件はどうなっているのか、あるいは個々の組織の要件はどうなっているのかにかかわらず、文書の適切な保存期間を設定することができます。

これは、監査証跡と密接に関連しています。この組み合わせにより、監査の準備が容易になるだけでなく、進化する規制に積極的に準拠できるようになります。

## 3 透明性

今日の信用組合は、ビジネスと取引に透明性をもたらすテクノロジーソリューションを求めています。

コンテンツサービスを利用すれば、文書の更新時期や、特定の規則に準拠しなくなったかどうかを従業員に自動的に通知するワークフロー通知を設定できます。

また、情報が不足している場合は、信用組合の職員に自動的に E メールで通知するように設定することもできます。これにより、コンプライアンス規制を確実に遵守できるだけでなく、罰金の可能性を心配する必要もありません。

コンテンツサービスにより、信用組合は差し迫った規制を先取りすることができます。これにより、従業員は最新情報を把握できるだけでなく、システムの安全性、監査性、トレーサビリティ、柔軟性が確保され、規制によって生じる変化に対応できるようになります。

# 4

## コンテンツサービスで支店を成功させるための6つの方法





# 正確な回答を迅速に提供することでメンバーを支援します。



さて、人とプロセスをつなげることで、金融組織を強力なサービス組織へとデジタル変革する取り組みも第4部に入りました。

メンバーが助けを必要としているときに、迅速で正確な回答を提供することは極めて重要です。適切なコンテンツサービス・プラットフォームがあれば、情報を一元化し、信用組合をつなぐことができるため、従業員は必要な回答を1か所で探すことができます。優れたサービスを提供することは、永続的な影響を与えるだけでなく、販売情報を取得し、リードを創出し、カスタマイズされたオファーを作成し、新しい売上を生み出したりする絶好の機会でもあります。

## システムを統合してスピードとアクセス性を向上

コンテンツサービスは既存の中核となる基幹業務アプリケーションとシームレスに統合されるため、担当者は必要なものを見つけるために使い慣れた環境を離れる必要がありません。そのため、メンバーの質問に迅速かつ完全に回答することでメンバーの支持を得るだけでなく、トレーニングにかかる費用とリソースも節約できます。

さらに多くの成功を！

コンテンツサービス・ソリューションは、メンバーとのあらゆるやり取りを追跡する機能も提供します。担当者は、顧客またはメンバーに関連するすべての文書を即座に確認できるため、質問に迅速に答えることができます。一方、管理者はリアルタイムのプロセス統計を即座に確認し、ボトルネックを特定して問題を予防的に防ぐことができます。

それだけではありません。コンテンツサービスを活用することで、支店運営をチャンピオンシップの地位へと導く方法について、さらに5つのハイライトをご覧ください。

## 1 レポートの自動化

コンテンツサービスは、コアシステムからデータを取得し、その情報を完全にインデックス付けされた、広くアクセス可能なレポートとドキュメントに変換します。これは、信用組合の承認されたユーザーであれば誰でも即座に閲覧できるようになります。レポートを印刷して統合する必要はもうありません。

## 2 アカウント管理

イントラネット、ウェブサイト、ホームバンキング・プラットフォームを通じてユーザーがアクセスできるEフォームに、紙ベースのフォームを再作成できるようにすることで、コンテンツサービスは、より迅速で正確で一貫したプロセスを提供します。また、新規口座開設の処理時間も短縮されます。

## 3 電信送金の自動化

コンテンツサービスにより、信用組合は電信送金依頼ごとに一貫性のある反復可能なプロセスを作成することができ、リスクの軽減、紙や取引コストの削減、プロセス実行に必要な時間の短縮、サービスの向上を実現できます。

## 4 宅配便と送料の削減

コンテンツサービスを利用すれば、信用組合は宅配便のコストを削減できます。支店から支店へ大量のドキュメントを送る必要はもうありません。

代わりに、すべての受信メールをただちにスキャンすると、ソリューションのワークフローソフトウェアが、適切な担当者に情報の画像があることを自動的に通知します。これにより、支店間の輸送コストがなくなり、処理のために小切手を物理的に送付する必要がなくなります。

同様に、信用組合も紙の貸付書類を複数の支店から中央引受場所に輸送する際にかかる配送コストを削減できます。コンテンツサービス・プラットフォームは、すべての紙の貸付書類を画像化し、文書の種類とキーワード値を自動的に認識して、それらを適切な引受会社または融資担当者に回覧して審査を依頼します。これにより、支店からの送料が不要になるだけでなく、貸付審査の速度が向上し、書類への即時かつ安全なアクセスが可能になります。

## 5 顧客の全体像

最後に、そして最も重要なことかもしれませんが、堅牢なコンテンツサービス・ソリューションは、基幹業務を補完し、従業員が必要なときに必要な場所で、必要な会員情報の360°の全体像を提供します。

あらゆる種類の重要なコンテンツが一元化され、ご利用の基幹業務システムのデータに紐付けられるため、ユーザーは使い慣れたシステムのインターフェースから直接、すべての関連情報に即座にアクセスできます。

つまり、コンテンツサービスは単一のビジネスシステムだけでなく、社内のさまざまなシステムやアプリケーションに必要なツールを信用組合に提供します。





# 融資の自動化を通じて先導する 方法を学ぶ



# シンプルな 3 つの言葉： 刃を研ぐ（SHARPEN THE SAW）

私たちは皆、改善し、何か新しいことを学ぶ機会を歓迎すべきです。同じように、信用組合は競争力を維持するために、刃を研ぎ澄まし、貸付業務を一流のものにする必要があります。

## ワークフロー管理による貸付プロセスの自動化

信用組合は何年にもわたって画像化を行ってきました。しかし、貸付関連の書類を取得して保管するだけでは、先手を打つのに十分ではありません。

ローン組成ソフトウェア（LOS）と統合することで、適切なコンテンツサービス・プラットフォームは、融資サイクルを短縮するだけでなく、費用対効果を高めることができます。これは、ワークフロー管理を利用して行われます。堅牢なワークフロー機能により、貸し手はルールベースの処理を使用して審査と承認を行います。貸付のフォローアップが必要な場合、タイマーと通知がユーザーに警告します。正確で完全な文書を自動的に転送することにより、信用組合は貸付プロセスの速度を大幅に向上させることができます。

一方、従業員はサービスに集中できる時間が増えます。しかし、これらのワークフロー機能は貸付プロセスだけでは終わりません。この eBook で学習してきたように、ワークフローは経理や人事など、組織全体で利用できます。





**電子署名を使用して、迅速かつ安全に貸付を完了**

今日のデジタル化された信用組合は電子署名ソフトウェアを利用しています。融資の場面では、電子署名テクノロジーにより、メンバーはどこからでも書類に署名できるようになり、融資プロセスが劇的に加速します。また、必要な署名が完了しなければ新しい申請を進めることができないため、トランザクションは実質的にエラー防止になります。

単純に署名を怠っただけで大幅な遅延が発生し、信用組合のローン回収能力に影響を与える可能性があるため、これは大幅な時間の節約になります。

さらに一歩進んで、電子署名とコンテンツ・サービス・ソリューションを統合することができます。これにより、クラウドで安全な電子署名を必要とするプロセスを完全に管理することで、組織外のユーザーから電子的に署名を取得できるようになります。

これは、サービスで A+ を獲得する絶好の機会です。メンバーが在宅の場合、信用組合はこのソリューションを簡単に共有できます。

また、文書と署名者に関する関連情報を自動的にパッケージ化した上で、セキュアに業者へ送信して完成した文書を収集することで、コンテンツサービス・ソリューション内の署名サイクルを管理することもできます。

消費者体験のデジタル化と非伝統的な金融機関の流入により、金融機関は競争を勝ち抜くために貸付慣行を学び、進化させ続ける必要があります。

私たちは、最も重要な資産である人材を選ぶ際に、賭けをすべきではないことを学びました。そしてコンテンツサービスを使用して最適な候補者を見つけ、成功への道を歩む方法を確認しました。また、コンテンツサービスがどのように経理部門を変革し、売掛金から買掛金、さらには業者管理に至るまでのスピードと正確性を高めるのかについても学びました。

次に、コンテンツサービスを使用してコンプライアンス上の懸念を解消する方法を確認しました。

その後、支店チームが宅配業者を使用するコストとリスクを回避し、コンテンツサービスで大きな成功を収める方法を紹介しました。

そして、コンテンツサービスの貸付ソリューションがどのようにして信用組合をトップクラスに引き上げることができるのかがわかりました。

**あとは始めるだけです。コンテンツサービスの活用をぜひご検討ください。**



# Hyland<sup>®</sup>

詳細については、[Hyland.com/FinancialServices](https://www.hyland.com/FinancialServices) をご覧ください。