

顧客サービス強化と業務自動化を通じて効率性増大

書類保管体系の画期的な改善、自動化されたデータシステムでサービスの向上



大宇キャピタル(代表理事:カン・サンウン)は急変する経営環境による可視化透明経営、スピード経営、システム経営という3つの経営理念を基にして「顧客満足経営」目標にて、I-ON CommunicationsのECM「Imaging System」を導入し、2006年4月から債権管理システムを稼働、自動車の購買関連債権管理体系を画期的に改善して、最上のサービスプロバイダー提供者として業界をリードしている模範を見せている。

大宇キャピタルは現在1次構築した書類のデジタル化からに止まらず、より多様な基幹系業務に「Imaging System」を取り入れ、ユーザにより便利なサービスを提供し、ローンの審査承認の書類イメージをOCRと組合せてユーザの手作業入力なしで審査承認業務を自動化し、業務の処理速度を迅速にする早くさせることで会社の収益向上に寄与できる計画である。

1994年自動車関連の総合金融サービスを中心としてスタートし、ローン金融商品などを提供している大宇キャピタルは、去年営業額2兆6千億ウォン、当期純利益700億ウォンを実現している。自動車ローン金融市場占有率19%で業界2位になり、業界最低延滞率2.04%を記録するなど史上最大の実績を上げ、毎年30%以上の高い成長を記録している。2010年まで新技術金融業、耐久財、機械、不動産、船舶及び航空分野へのリース事業拡大などの事業の多角化と中国、インド、ベトナムなど海外市場開拓を通じてグローバル総合金融サービス企業として新たな変貌を図っている。

大宇キャピタルのリ・チャンス次長は“保管する数多い書類の管理及び保全が難しく、データ化されてない書類を見つけ出すには時間もかかるし、紛失および毀損が生じるため業務の効率性を高めるデータ管理方策が必要だった”と説明した。

彼は“そこで書類及び各種データをデジタル化を決定し、I-ON CommunicationsのECMである「Imaging System」を取り入れた”と語った。Imaging Systemを通じて 大宇キャピタルは「債権管理システム」を新しくサービスインした。

システム導入当時、大宇キャピタルは単純に書類をスキャンしてイメージング化し照会などを受け入れたが、プロジェクトを進める中で、現場で発生するより多くの要望事項を検討し、業務の審査、承認処理段階でもシステムを活用できるようにした。

リ・チャンス次長は、「ローン借りるには審査、承認過程で必ず提出する書類があるが、イメージ化した必要書類の添付を事務所でチェックできるようにし、状況に合わせて業務に必要な書類を自動的にセッティングできるようにした。」と説明した。この時導入されたイメージ生成（スキニング）機能は、既存紙文書を多様な機種のスキャナを使って電子ファイル化し、ローン申請書管理システムへの入力機能をサポートし、文書の分類、スキャン、イメージの補正、コンテンツの再スキャンおよび追加スキャン機能などの特徴を持っている。

ECM Imaging Systemを構築する時、大宇キャピタルは書類をスキャンして照会することを一次的目標として、進行中の2段階作業は書類に添付して全担当者が確認している伝票をスキャンすると、自動的に形式に合わせてデータ化されるようにした部分である。

‘Imaging System’導入で業務の効率性を向上

大宇キャピタルは債権管理システムを利用し自動化されたプロセスを取り入れることで、既存の業務プロセスでの不要な段階を縮小して業務の生産性向上および費用削減などに効果を得たことに満足しているようだ。

リ・チャンス次長は、「業務特性およびネットワーク状況によって、即時転送および予約転送に分類し、サーバへ転送することができる。なお、転送結果データを提供することでファイルが漏れないように構築したイメージ転送機能などを利用することで、業務効率が3割以上増加したことが報告された」と明らかにした。複雑で時間がかかった審査手続きを大幅改善した大宇キャピタルは、顧客サービスの強化、営業およびマーケティングの強化、申込書の紛失防止による法的対応力を向上、そして顧客資料のリアルタイム照会を通じた業務効率の向上などに大きな効果を得た。

"全体的な営業力の強化に大満足"



■ 債権管理システムの導入後の特長は・・・

債権管理システムはローン業務の自動化で審査時間の短縮を通じるカスタマサービスの改善、斡旋業務の簡素化を通じる営業およびマーケティングの強化、申込書の紛失防止を通じる法的対応力の向上ができる。そして顧客資料のリアルタイム照会による業務効率の向上などの効果が出た。また、何よりも顧客サービスと関連業務が円滑になった。会社内部の利点としては申込書および関連文書に対し、営業店でイメージファイルで書類を一括保管することができるようにし、関連部署間の協業機能が強化された。また業務量の分析が可能になることで、効率的な人員配置ができるようになった。

■ システムの満足度および今後活用計画は・・・

一次的にImaging Systemを構築することで、既存業務で発生する多様な文書をデジタル化し、原本書類の安定的な保管はもちろん、書類をシステム内に保管することで事前確認および即時閲覧などで迅速な業務処理ができ、業務の迅速性と効率を高めるようになった。今後は、現在構築された書類のデジタル化に加え、より多様な基幹系業務のイメージシステムを組合せ、ユーザにより便利なシステムサービスを提供し、ローンの審査承認業務の処理速度をスピード化させる計画である。

■ ECM Imaging System構築の背景は・・・

システムの構築前には、顧客からのローン申込関連書類のチェックに問題が頻繁に起きたりして債権管理上に困る問題点などが発生した。また、法的措置など強制回収の発生時や拠点間または本社への頻繁な移動などで原本が毀損されたり紛失などが発生する恐れがある状態であった。これに書類情報管理を通じる会社の競争力の優位確保のために柔軟で弾力的に対応できるシステム構築の必要性があった。

今回のシステムを構築した大宇キャピタルは、当初目標としたイメージ生成(スキニング)作業の他に多様な条件による検索/照会および出力支援、基幹系システムとの連動に満足感を現わした。リ・チャンス次長は「特にイメージの圧縮は既存TIFFの G3, G4などの優秀な圧縮率を持つフォーマットを使って、ファイルサイズを半分のサイズで保存が可能である。

既存の保存が弱かったTIFF方式に比べ、イメージ圧縮ソフトウェアを使用すると、他の一般イメージビューでは見られないので重要なデータの流出防止ができる」と説明した。

債権管理システムの導入後は、能動的で効果的な対応と共に、顧客の便宜に配慮したサービス提供ができるようになった大宇キャピタルは持続的な安定化と向上されたシステムに基づいて、より多様な顧客サービスを提供する計画である。