

For the clients すべてはクライアントのために

調査報告システム

MCPC award 2007

2007年3月20日

1 . 会社概要

| | |
|------|---|
| 商号 | 株式会社 アイ・シー・アール |
| 所在地 | 本社：愛知県名古屋市千種区仲田2丁目15番8号 |
| 代表者 | 代表取締役社長 今井 重好 |
| 創業 | 昭和50年 |
| 設立 | 昭和57年5月設立 |
| 資本金 | 1億円 |
| 従業員数 | 91名 |
| 企業理念 | 債権保全のプロフェッショナルエージェンシーを目指して Client First すべてはクライアントのために |

2 . 背景

出来ることなら我々はいらない存在

私どものクライアントの皆様が仕事を依頼されるのは「債権保全」が目的であります。自らの存在を否定するようですが、債権保全自体が円滑に行われていれば、もしくは不良債権自体が発生しなければ我々に依頼するような仕事は存在しないのです。
しかし、現実には不良債権自体は発生しています。しかも債権保全の環境は、益々厳しくなっています。

「なくてはならない存在」を目指して

私どものクライアントの皆様は、Want（欲しい）で依頼するのではなく、Help（困って）で依頼されている、と我々は考えています。私どもは常にクライアントの要望を的確につかみ、依頼事項を案件ごとに確認し、債権保全の目的達成のためのお手伝いが出来れば、と常に考えます。

債権保全の最前線で「なくてはならない存在の確立」を目指しクライアントのために一丸となって、問題解決に当たっていきます。

3 . 業務内容

債権者であるクライアント（政府・地方自治体、各種金融機関等）の「債権保全」を目的とし、クライアントから依頼された訪問実態調査、調査付随業務を行います。



社会保険庁より厚生年金加入促進業務の委託を受ける事となりました。
社会保険庁WEBサイト「社会保険業務の市場化テストについて」
<http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/shijoka/>

4 . システム導入前の課題

効率化の必要性

クライアントからの調査依頼受付後、本社員による調査票等の仕分けを行います。多い時には一度に数千件の調査票を全国の調査員へ間違いなく配送する必要があるため、そのチェックや封入作業について、いくつかの作業台を使って、何人もの手を掛けて手作業で行っていました。正に山盛りの書類との戦いでした。これらの作業は、受注数が増える事に比例して作業時間が増加するため、新たな事業展開における作業スペースの確保や要員の確保と教育（作業内容とセキュリティー教育）という課題がありました。

また、調査が終了した報告書は、全国の調査員から順次送られてきますが、回収状況のチェックや書類の記述内容の確認、およびデータ化作業も人手による手作業であったため、同様に作業時間が増加していました。

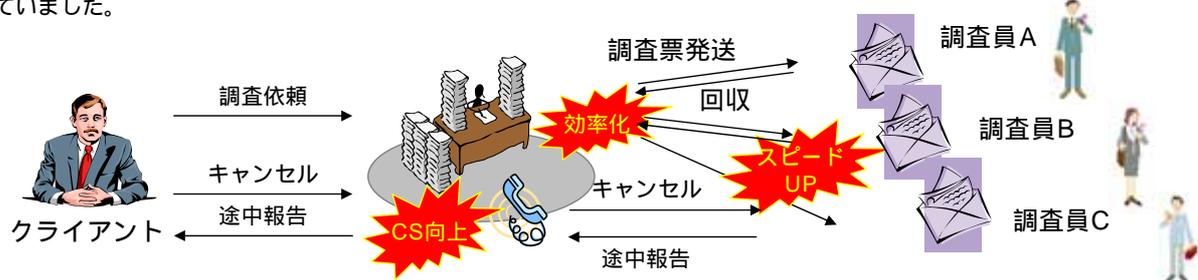
なお、扱うデータは個人に属するデータが多いため、ミスによるクレームは多大な影響が発生します。従って、手作業部分については、入念な確認作業も同時に必要となっていました。また、セキュリティーを確保するためにも、少人数で効率的に業務を行う事が望まれていました。

柔軟な対応の必要性

クライアントからの要求で、調査途中の状況報告や、キャンセル（調査対象者の個別中止）などの依頼があり、本社員が個々に電話などで調査員と連絡を取って対応していましたが、リアルタイム性を求められる作業が増加していき、新たな依頼を受けるためには要員増などの対応が必要となっていました。

スピードアップ

カスタマーサービスの向上のためにも、調査依頼受付後から報告までの時間短縮（リードタイムの短縮）が課題となっていました。



5 . システム導入の条件

モバイルシステムの導入によって、クライアントの依頼にセキュアかつスピーディに対応でき、リードタイムの短縮を図る事で、顧客満足度を向上させ新たな事業展開を目指すために3本の条件を柱としました。

調査票を電子的に配布・回収でき、セキュリティー維持・向上が可能な事

電話等に依存しない連絡手段を確立する事

配達や回収に係る時間の短縮、経費が削減できる事

6 . 導入システムの概要

システム

- ・サーバ/クライアントモデルのモバイルシステムを導入しました。これにより、電話や紙での業務からデータでのやりとりの業務に変わり、劇的な業務効率化、確実性向上、時間短縮、コストダウンを実現しました。そして何よりもクライアントの満足度を向上させる事ができました。

au携帯電話

- ・調査業務においては、個人情報の取扱いに最大限の注意を払い、保護する事が当社の事業活動の基本であるとともに、当社の社会的責務であると考えており、プライバシーマークも取得しています。セキュリティ対策を重視した結果、KDDIの第三代携帯電話でBREWアプリを開発しました。

アプリの主な機能

- ✓アプリ起動時のパスワード認証機能
- ✓パスワード連続失敗によるアプリロック機能
- ✓業務時間外のアプリロック機能
- ✓調査対象者リスト表示は、個人が特定できない範囲の内容をダウンロードして表示する機能
- ✓調査対象者詳細表示は、個人情報をリストからダウンロードして一時的に表示する機能
- ✓調査報告データを入力し、サーバへデータ送信した後は、携帯電話内のデータを削除する機能
- ✓万が一調査員が携帯電話を紛失した場合は、遠隔からアプリロックならびに一時保管されている作業中のデータを削除する機能

アプリの操作性向上

- ✓調査対象者のリストには、「至急要調査」「依頼キャンセル」「指示事項有」の本社からの指示事項や、「調査途中」、「調査終了」の状態表示を携帯電話のアイコンを使ってビジュアル的に表示し視認性を向上
- ✓年配者や携帯電話の操作に不慣れな調査員にも扱いやすい携帯電話アプリにするために、入力項目のラジオボタン化やプルダウン化などユーザインターフェース（UI）の操作性を向上

サーバ

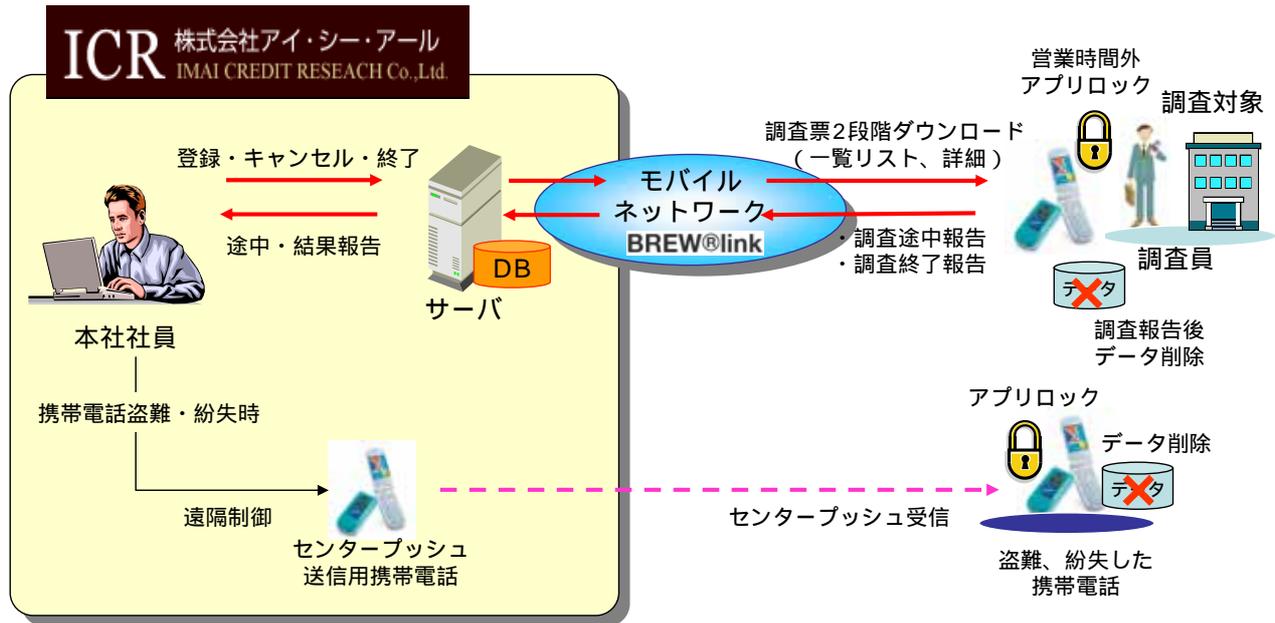
- ・これまでは、本社から各調査員へ電話連絡により確認しなければならなかった事を、システムにてデータのやりとりで実現しました。

- ✓調査票の到達確認
調査員が調査対象者のリストデータをいつダウンロードしたか確認が可能。
- ✓調査中止の指示
クライアントから調査対象者個々の調査中止の連絡が来た場合に、即座に調査キャンセルの処理をサーバ側で行う事で、調査員に対し依頼がキャンセルされた事を明示すると共に、調査対象者データの再ダウンロードを不可能とします。
- ✓調査途中状況の抽出
クライアントから調査途中状況の問合せに対し、サーバから現時点の調査内容を抽出する事でリアルタイムな報告が可能。
- ✓調査結果データの抽出
クライアントからの調査締切日において、確実にデータ化された調査結果を抽出する事が可能。
(調査員からの報告書到着待ち等が不要)

モバイルネットワーク

- ・サーバと携帯電話間のモバイルネットワークについてもセキュリティ確保の観点から、インターネットを介さないKDDIの閉域網サービス「BREW@link」を採用しました。

7. 導入システムの全体像



【システム構築ベンダー：KDDI】

8. システム導入の効果

| | |
|------------------------------|----------|
| 効率化の実現により処理能力が向上 (訪問・調査完了件数) | 1.5倍UP |
| リードタイムの短縮化を実現 | 60%短縮 |
| コスト削減を実現 | 70%削減 |
| ペーパーレス化を実現 | 電子化 |
| データ管理の安全性を確保 | セキュリティ向上 |
| クライアント満足度が向上 | 評価・信頼UP |

劇的な業務効率化の達成



新規事業展開へステップアップ実現！

売上・営業利益共に前年度比120%増

9 . 最後に

当社の個人情報に対する取組み

個人情報を扱う調査員の教育や管理は徹底しています。業務開始時には、調査員証、業務用携帯電話の携行状態（常時ネックストラップ着用）を携帯電話のカメラで写真撮影、メール送信を義務付けています。調査員が、万が一、携帯電話を紛失した場合の遠隔データ削除機能を用意していますが、導入から現在まで試験や訓練を除き、この機能は一度も使用していません。

本システムの評価

本システムの導入により、「劇的な業務効率化」を実現できました。またその結果として、新規事業の展開につながりました。本モバイルシステムの導入により、これほどのメリットを享受できるとは、正直考えておりませんでした。モバイルシステムを導入した事に本当に満足しております。

最後に

当社のような社員数も少ない中小規模の企業が、クライアントからの信用を勝ち取り、業績を向上させるには、コンプライアンスの徹底、業務効率化の推進等を継続していく必要があります。今回のモバイルシステムの導入に満足せず、今後も、社会貢献、そして、お客様にとって、「なくてはならない存在の確立」を目指し、努力していきます。

Client First すべてはクライアントのために

株式会社アイ・シー・アール

<http://www.aicr.co.jp>