

BP Logix/BP Director

—業務への適用例—



概要

本書では BP Director の業務適用例を紹介します。BP Director では業務プロセスを設計計画します。そして計画された業務を実行し、実行内容を絶えず監視をしながら随時変更を行うことができるソフトウェアです。これらは BPM（Business Process Management）といわれています。リーマンショック以降、企業を取り巻く環境は大きく変化しており、この変化に対応するためには、変化に対応して業務を随時改善していく必要があります。つまりすべての業務で PDCA サイクルをまわしていく必要があります。それらの活動を、IT を利用し効率的に支援することができるのが BP Director です。

これまで、IT では様々な業務を支援してきました。例えば、業務にあわせた特注開発のソフトウェア、特定業務にフォーカスしたパッケージソフトウェアなど様々な IT が日々の業務を支えています。しかしながら、企業には様々な特色や独自のルールがあり、パッケージソフトでは対応できない業務、特注開発では非常にコストがかかってしまう業務などが存在し、範囲が広がれば広がるほど多大なコストが発生します。さらに IT 化したくてもできない業務が多々存在します。これらの業務を効率的に管理し、改善を行っていくことがライバル企業との差別化、業務の効率化につながっていくことになります。

一方で日本市場においては既にエンドユーザが自由に業務を組み立てて利用できるワークフローソフト、グループウェアがその一部を担ってきました。しかしながら、ワークフローソフトでは業務を組み立て、実行することはできても管理監督者や経営者に必要な情報を随時分析することはできませんでした。それ故、環境の変化に対応が遅れる、一定期間ごとに新しい仕組みを導入するなど、業務改善には限界があり、また多くのコストが発生しています。

つまり、これからの業務管理のソフトウェアは“多くの業務に適用できる”“いつでも現状を分析することができる”“変化に対応することができる”といったことが必要になります。



BP Director での業務適用方法

1. 業務の計画 **PLAN**

業務の計画では、まず対象業務をビジュアル化して整理する必要があります。BPM では BPMN (Business Process Modeling Notation) という業務の流れを記述する表記方法があります。業務の流れを BPMN というルールに基づいて表記することにより、直感的に業務を理解することが可能ですが、記述する人、業務を管理監督する人が BPMN の表記方法を習得しなければなりません。本来の多忙な業務がある中で、関係者全員がこの表記方法を理解習得することは果たして可能でしょうか？

BP Director では BPMN を習得することなくブラウザベースで直感的に業務を組み立てることが可能です。それにより、計画をして業務を組み立てる人、業務を管理監督する人双方が、業務内容を直感的に理解することが可能です。

業務をワークフローやタイムラインでビジュアル化し、業務担当をグループや人に割り当てる、コンピュータで判断できる業務はコンピュータに割り当てる、利用者が利用できるフォームを作成する、この4つだけで業務を組み立て実行する準備が整います。

また、BP Director には、人から人へと業務が流れていくワークフローと業務が並行に実行され時間軸で業務を行うタイムラインという2つの業務実行形式を備えています。



2. 業務の実行 DO

計画した業務を実行に移します。業務実行段階では管理監督者だけではなく、様々なプレーヤーが出現します。業務を計画することにより業務の流れは既にできているはずです。しかし、それを実行させることは簡単ではありません。

文書で業務の計画をたて手順書などで業務を実行する場合、十分なトレーニング、情報共有が的確に行われなければトレーニングを対象者全員に実施する必要があります。

また、属人化してしまう恐れもあり、計画通りに業務が実行されないリスクも存在します。例えば、属人化してしまった業務でタスクの担当者が休んでしまうと、業務は止まってしまいます。そこで IT の力を借りることにより、ユーザトレーニングを効率的に最小限で行い、定められた業務フローで実行することを確実なものにします。



BP Director は機能や性能といった“ユーティリティ”のみならず、使いやすさ、わかりやすさといった“ユーザビリティ”の高い製品です。例えば、業務を実行するユーザは Windows や Mac といった様々なプラットフォームや Andoroid、iOS といったモバイル端末など、業務形態によって様々な IT を利用しています。従って、業務を遅延なく効率的に実行するには利用端末に縛られることなく利用できること、さらに Web ブラウザや e メールといった普段利用しているソフトウェアで動作することが重要となります。

さらに、BP Director は e フォームという電子帳票を利用することが可能です。e フォームでは、様々な入力フォームはもちろんのこと、ユーザの操作に応じて表示内容を変更するなど、e フォームを利用して業務をナビゲートすることが可能です。ユーザの業務内容が多様化している現在、ユーザトレーニングですべての業務を教育していくことは、トレーナー、トレーニー双方に大きな負担となります。

つまり、

1. 自分が行うべきタスクをメールや Web から知ることができる
2. タスクはユーザが意識しなくても正しい形にナビゲートができる
3. ユーザトレーニングを効率的に実施できる

この3つを実現できる IT を利用することで業務が正しい流れで進み、計画した業務を確実に実行することが可能になります。

3. 業務の分析 Check

業務の計画、実行については数多くのワークフローやグループウェアで既に多くの企業が実行しています。しかし PDCA サイクルをまわす、BPM (Business Process Management) を推進していくためには、実際に実行された業務を様々な形で分析する必要があります。また、現在の企業を取り巻く環境を考えると、年次、半期といったサイクルではなく、必要な時、何か問題が起きたときなど、業務管理者が必要な時に必要な分析結果を入手できる必要があります。

BP Director ではあらかじめ分析する内容を設定することで、リアルタイムに業務状況を分析することができます。さらに設定がすべて Web ブラウザから実行することができるため、追加で必要な情報があってもすぐに設定を行い分析することが可能です。さらに e フォームに入力した内容もあわせて分析することが可能なです。例えば、営業活動報告の業務フローを構築した場合には、部署毎、担当者毎の訪問件数、問い合わせからの対応時間などの分析だけではなく、e フォームに入力された売り上げ見込み金額などを連動させて分析を行うことができます。そのため、売り上げに対する業務効率などを分析することが可能となり、タスクが集中している担当者にはフォローをつける、全体的に業務量が多い部署には新たに人材を補充するといった、そのときに必要な対策をうつことができる情報を提供することが可能です。

BP Director では業務の実行時間、個別タスクの処理時間、ユーザ毎の業務状況のみならず、e フォームに入力された内容と連動させて分析するなど高度な分析を実現します。



4. 業務の改善 Act

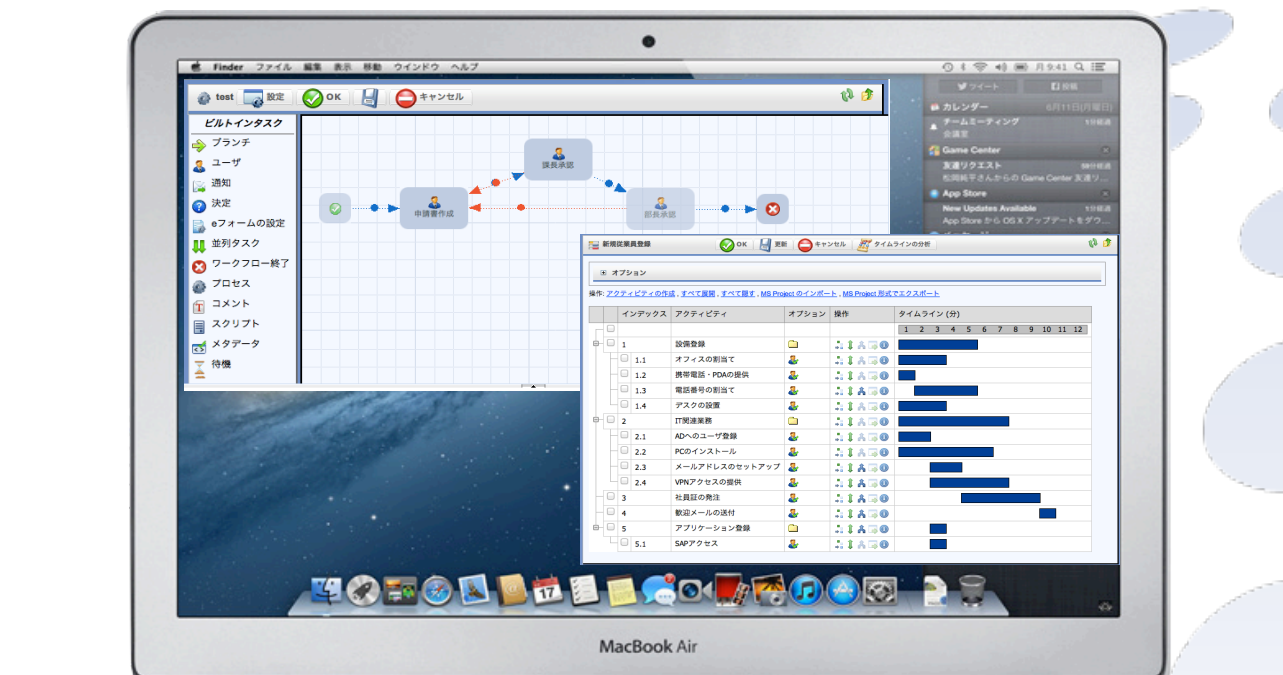
十分時間をかけて計画を立てたとしても、実際の業務が計画通りに進むことは少ないのではないのでしょうか。体制変更、人員削減、業務の多様化など、企業経営にスピードが求められている現在、これまで考えられなかったタイミングで変化がおこります。その時、これまでの業務を改善できなければ、その負担は担当者に重くのしかかり、効率の低下や、様々なリスクが顕著化します。つまり、計画した業務を必要な時に分析して、直ちに改善を行うことにより様々なリスクを軽減する必要があるわけです。

BP Director では業務改善に必要な2つの重要なテーマをもとに開発されています。

1つは、現場手動で業務改善が行えること。ITを利用して業務を実行する場合、得てして改善するためには高度なITスキルを持った人しか対応できない、改善するたびに開発元の外部業者で費用が発生する、といったことがあります。承認ルートをかえるだけ、業務想定時間を短くするだけ、あるタスクの終了時にメールで通知するだけといったちょっとした変更の場合でも同様です。そこで、BP Director が重要と考えているテーマの一つが、現場主導で改善が行えることです。Webブラウザベースで簡単に業務フローを変更することができるため、業務を一番よく知っている現場担当者、管理者が業務を改善することを可能とします。

2つ目に、ビジュアル的に業務の状況をとらえることができること。分析結果は様々なグラフやデータとして抽出することが可能です。さらに、タイムラインベースの業務を構築した場合、ガントチャート（Gantt chart）形式で、計画、実際の実行時間、期間を分析することができるため、どの業務に時間がかかっているか、計画では3日目に始まる業務がいつ始まっているかなど、視覚的にとらえることが可能です。まさに業務の“見える化”です。

BP Director では現場主導で業務改善を行うことができ、ビジュアル的にとらえることができるため、直ちに改善に移すことを可能としています。



5. BP Director の業務適用例

BP Director は製品の性質上、特定分野、特定業種、特定業務といった制限がある訳ではなく、様々な業務に適用することが可能です。BPM を導入する企業の目的として、業務を“見える化”することにより、様々な業務リスクを顕在化することを目的としています。これによりリスク回避だけでなく、業務の効率化にも貢献することが可能です。

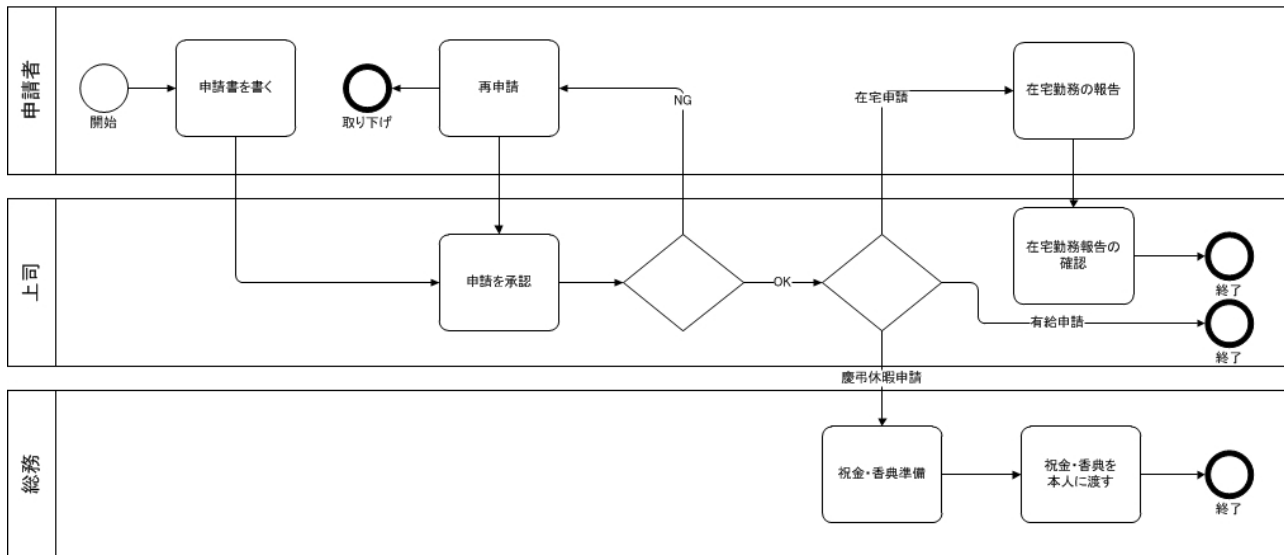
ご紹介する業務適用例ではどのような課題があったのか、BP Director を導入することにより何がかわったのか、どのような運用を行っているのかを中心にご紹介します。

- ・ 各種手続き関連業務
 - 各種届出申請業務
 - 出張申請
 - 稟議申請
- ・ 顧客対応業務関連
 - クレーム対応業務
- ・ 総務・人事関連業務
 - 人材採用業務
 - 人材登録業務
- ・ 業務運用関連
 - 営業日報
 - 投資信託販売業務
 - クレジットカード発行業務

5-1. 各種申請業務

人事、総務関連では様々な手続きが存在します。勤怠関連では有給、欠勤、遅刻、早退、慶弔、長期休暇など様々な申請があり、さらに昨今ノマドワーク、在宅勤務など勤務の幅が広がってきています。有給取得の場合、申請者がトリガーとなり上司が承認をするといった形式が一般的です。一方、慶弔休暇の場合、例えば会社からお祝い金や香典を出す、疾病による長期休暇の場合はお見舞金を出す、健康保険組合に連絡するなど、有給と同じように申請者がトリガーとなりますが、その後の業務フローは様々です。また在宅勤務の場合は申請だけではなく、勤務時間や内容などの報告も重要となります。

業務フロー例



従来の届け出業務での課題

- ・ 紙ベースの為、記載漏れやミスが発生し手戻り、修正に時間がかかる。
- ・ 社内ですら申請承認できない為、申請や承認に時間とコストがかかる。
- ・ 途中で処理が止まっている場合、どこで止まっているかわからない。
- ・ 結果の集計をする為にはすべてをデータ化しなければならず、集計ができない。

BP Director 利用の効果

- ・ e フォーム（電子入力フォーム）を利用することにより記載漏れ、記載ミスの削減。
- ・ Web ブラウザ、モバイルで利用できるため業務完了までの期間、工数の削減。
- ・ 終了まで確実にタスクを実行させるため、やり忘れを防止し確実な業務の遂行。
- ・ 有給取得率、部署ごとの申請率など、届け出業務における効果測定。

e フォーム例

BP Logix eフォーム - Windows Internet Explorer

http://172.18.253.89/form.aspx?pid=db58412a-c16e-4dae-8b91-cd48cf4ac34e&formid=62caf142-2f8f-4f2d-bad6-e35

BP LOGIX **届書** Powered By BP LOGIX

2012/08/03 申請 管理番号:

基本情報入力

氏名:

部署: AMBMP

区別: ☐ 1. 有給休暇 ☐ 2. 代休暇 ☐ 3. 慶弔休暇 ☐ 4. 特別休暇
☐ 5. 欠勤 ☐ 6. 遅刻 ☐ 7. 早退 ☐ 8. 在宅勤務

期間・日時

期間: ~ () 日間

時間: <時間帯の選択> 時 分 ~ <時間帯の選択> 時 分 (時間 分)

☐ **事由 (最大90文字)**

☐ **通知先指定**

承認者以外に通知をする場合は通知先を選択してください。
通知メールはグループリーダーに承認された時点で指定先に送信されます。

通知先: ...

(送信可能な通知先は BP Director に登録されたアドレスのみとなります。)

申請 キャンセル

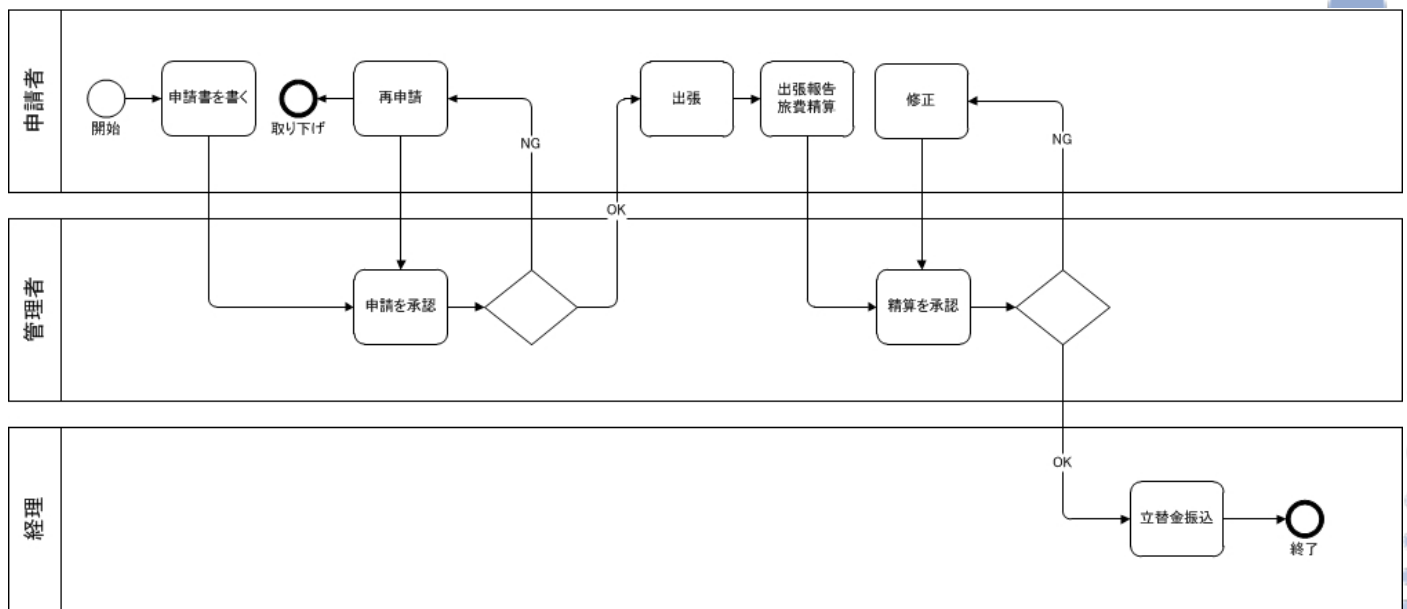
ページが表示されました インターネット | 保護モード: 有効 105%

届け出の場合は複雑な申請ではないため、シンプルなフォームとなります。申請者は申請区分や日時を入力して申請します。システムでコントロールしているため、入力漏れや管理監督者が意図していない内容を入力する場合は、申請時にシステム制御することが可能です。

5-2 出張申請

出張申請では、出張の可否を判断する、出張の内容を確認するといった業務的な観点、また社員が出張旅費を立て替える場合、費用の清算など、経理的な観点も考慮する必要があります。

業務フロー例



従来の出張申請における課題

- ・ 【申請者目線】 出張はいつ決まるかわからない。外出先で翌日の出張が決まることもある。
- ・ 【管理者目線】 部下が申請するタイミングは様々。事前に申請する部下もいれば、ぎりぎりまで申請しない部下もいる。部下の都合にあわせて社内に在籍する訳にはいかない。
- ・ 【経理目線】 毎月何十、何百という申請を処理しなければならない。1枚1枚紙の書類を集計するのは大変。また、記載ミスも多くチェックに時間がかかる。

BP Director 利用の効果

- ・ すべて Web で処理を行えるため、いつでもどこでもネットワークに接続できれば申請、承認が可能。場所や時間にとらわれる必要がない。
- ・ メールで自分のタスクを知ることができるため、何度もシステムにログインして確認する必要がない。メール処理の1つとして対応することが可能。
- ・ システムで誤入力を防止できるため、入力ミスの軽減が可能。さらに、担当者ごと、業務ごとなど様々な形で集計を行えるため、いちいち計算する必要がない。

さらに

- ・ 申請者ごとに処理時間などの集計もできるため、結果を元にした業務指導も可能。

e フォーム例



出張申請書/精算書

Powered By BP LOGIX

出張形式: ☐ 日帰 ☒ 宿泊

管理番号:

申請者情報

2012/08/03 申請

所属: AMBPMP 社員No. 氏名

出張許可申請

出張先	所在地(県)
1	<所在地を選択> ✖

出張先を追加

出張目的 (最大72文字)	
期間	出発: 帰着:

出張費用	¥0	計算
内訳	費用	備考(最大20文字)
(交通費)		
(宿泊費)		
(日当)		
(その他)		

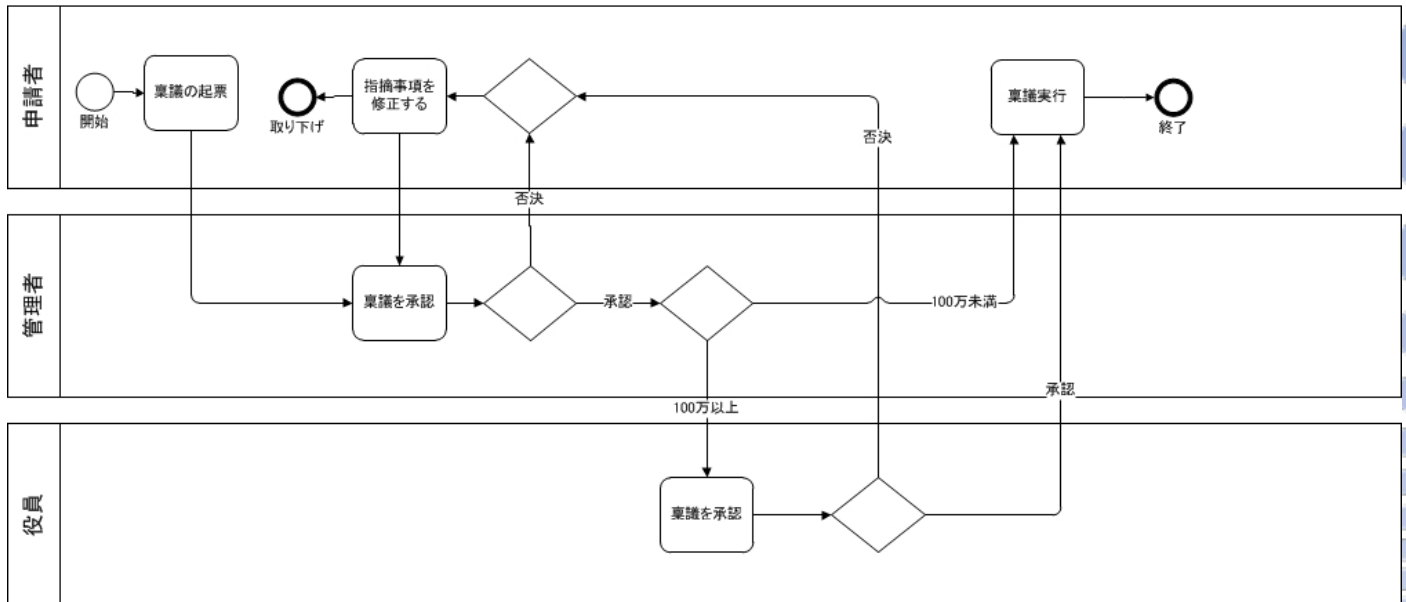
仮払い申請: ☐ する ☒ しない

BP Director では e フォームを MicroSoft Word で作成している為、既存のフォームに近い入力フォームを作成することが可能です。それにより、BP Director を利用した業務開始の際も最小限のトレーニングで業務を開始することが可能です。

5-3 稟議申請

稟議は内容や組織によって様々ですが、基本的に申請者が上司に事案の承認を得ることを目的としています。しかしながら、事案によって承認ルートがかわるなど、内容、組織構造によって複雑に業務が進みます。

業務フローの例



従来の稟議申請での課題

- ・ 紙ベースで複数承認がある稟議の場合、決済までに時間がかかる。
- ・ 承認ルートのルールを覚える必要がある。
- ・ 人事異動や長期出張、休暇などがあった場合、誰に申請すればいいかわからない。

BP Director 利用の効果

- ・ Web ベースの申請の為、タスクが終われば直ちに次のタスクが実行されるため、書類の輸送などの物理的時間が発生しない。そのため、短期間に処理を完了することが可能。
- ・ ビジネスルールで承認ルートを自動判別するため、申請者や中間承認者は内容を意識せず処理を行うことが可能。
- ・ 代理承認や人事異動など、設定後直ちに反映することができるため、申請者は気にせず申請することができ、業務が止まってしまうことがない。

BP LOGIX eフォーム - Windows Internet Explorer

http://172.18.253.89/form.aspx?pid=db58412a-c16e-4dae-8b91-cd48cf4ac34e&formid=bd12410d-722b-495e-b8ba-b68f

BP LOGIX

稟 議 書

Powered By BP LOGIX

管理番号:

起案者

所属起案部門	AMBMP	氏名	
起案日	2012/08/03	希望回答日	
件名	について		
実施期間	開始: 完了:	支払条件	☒ 規定通りまたは支払なし
申請額	(税抜き)		☐ 規定以外
起案内容(目的・理由・効果・方法・相手先ほか)			
添付資料	☒ 無 ☐ 有	関連Job No.	

ページが表示されました

インターネット | 保護モード: 有効

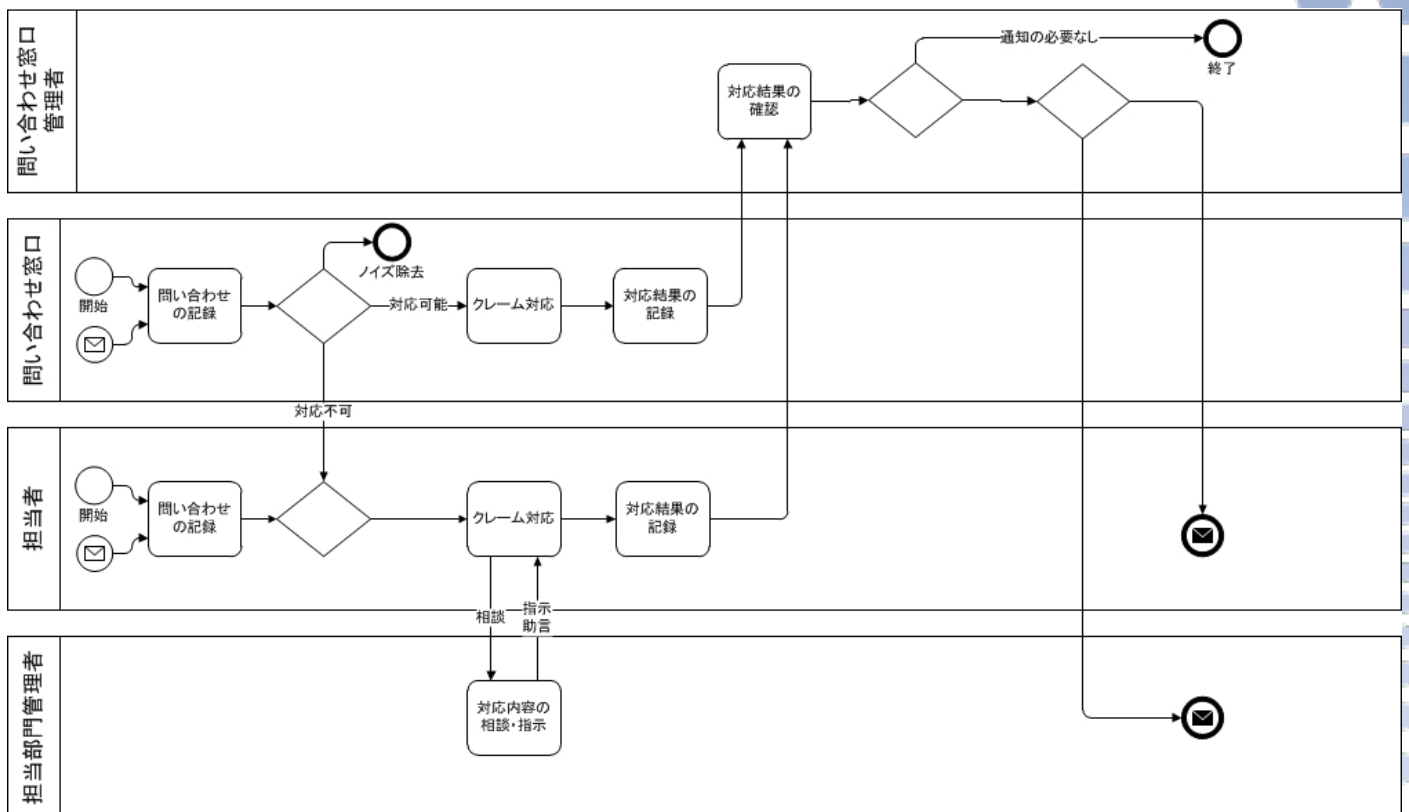
105%

稟議申請の場合、申請書以外の外部リンクやファイル添付が必要になる場合があるため、資料等の添付を実装することが可能です。

5-4 クレーム対応業務

どのような業種業態であっても、顧客からの声を生かし業務に反映する、そして顧客満足度を向上させる、つまり CS 活動（customer satisfaction）は非常に重要だと言われています。その為には、顧客の声を集計して分析する為には必要な情報を適切な担当者が判断し分析する必要があります。営業店や問い合わせ窓口が複数ある金融機関を例にフローを説明します。

業務フロー例



従来のクレーム対応業務での課題

- ・ お客様センター、営業店窓口、担当者など問い合わせ窓口は様々あるため、受付場所によって処理方法が異なる。
- ・ メールや電話など様々なインプットがあるため、一定時間に対応することが困難。
- ・ 記録を集計する為に、紙や口頭でのヒアリング、他のシステムからのデータを集計するなど、集計に時間がかかる。

BP Director 利用の効果

- ・ 問い合わせ内容によって自動で次のタスク担当者を決めるため、担当者の判断が必要ない。
- ・ メール問い合わせをシステムに自動で取り込むことにより、メールも電話同様、直ちに対応することができる。
- ・ 所定のフォーマットに自動集計できるため、即時集計が可能。

クレーム・お問い合わせ管理フォーム

受付番号 00000024

☐ 基本情報入力

☒ 1. 苦情 ☐ 2. 問い合わせ ☐ 3. 相談 ☐ 4. 要望		部店名 中野支店	
申出人	住 所	東京都中野区中央5-8-1	
	氏 名	鈴木一郎	苦情・相談受付日 時間・曜日 2012/06/13 15 時 11 分 月 曜 日
	職 業	会社員	年 齢 30 対応職員名 東 太 郎

クレーム・お問合せ等 件 名 < 新規口座開設 >

要因 ☐ 1. 事務処理上の不満 ☒ 2. 対応態度 ☐ 3. 説明不道 ☐ 4. 店舗・設備 ☐ 5. 商品・サービス ☐ 6. その他

担当 ☒ 1. テラー ☐ 2. 事務 ☐ 3. 融資 ☐ 4. 渉外 ☐ 5. 役席 ☐ 6. その他

科目 ☒ 1. 預金 ☐ 2. 融資 ☐ 3. 為替 ☐ 4. 預かり資産 ☐ 5. その他

受付場所 ☒ 1. 窓口 ☐ 2. 訪問先 ☐ 3. 電話(営業店) ☐ 4. 電話(本部) ☐ 5. インターネット ☐ 6. その他

受付内容
新規口座開設

発生原因・処理状況 (処理結果完結日 2012/06/13)

書類不備

今後の対策等
上長に事前の確認を行う

BP LOGIX
BP Director

問い合わせ(種別) (16 アイテム)

問い合わせ(月間) (15 アイテム)

問い合わせ(店舗別) (16 アイテム)

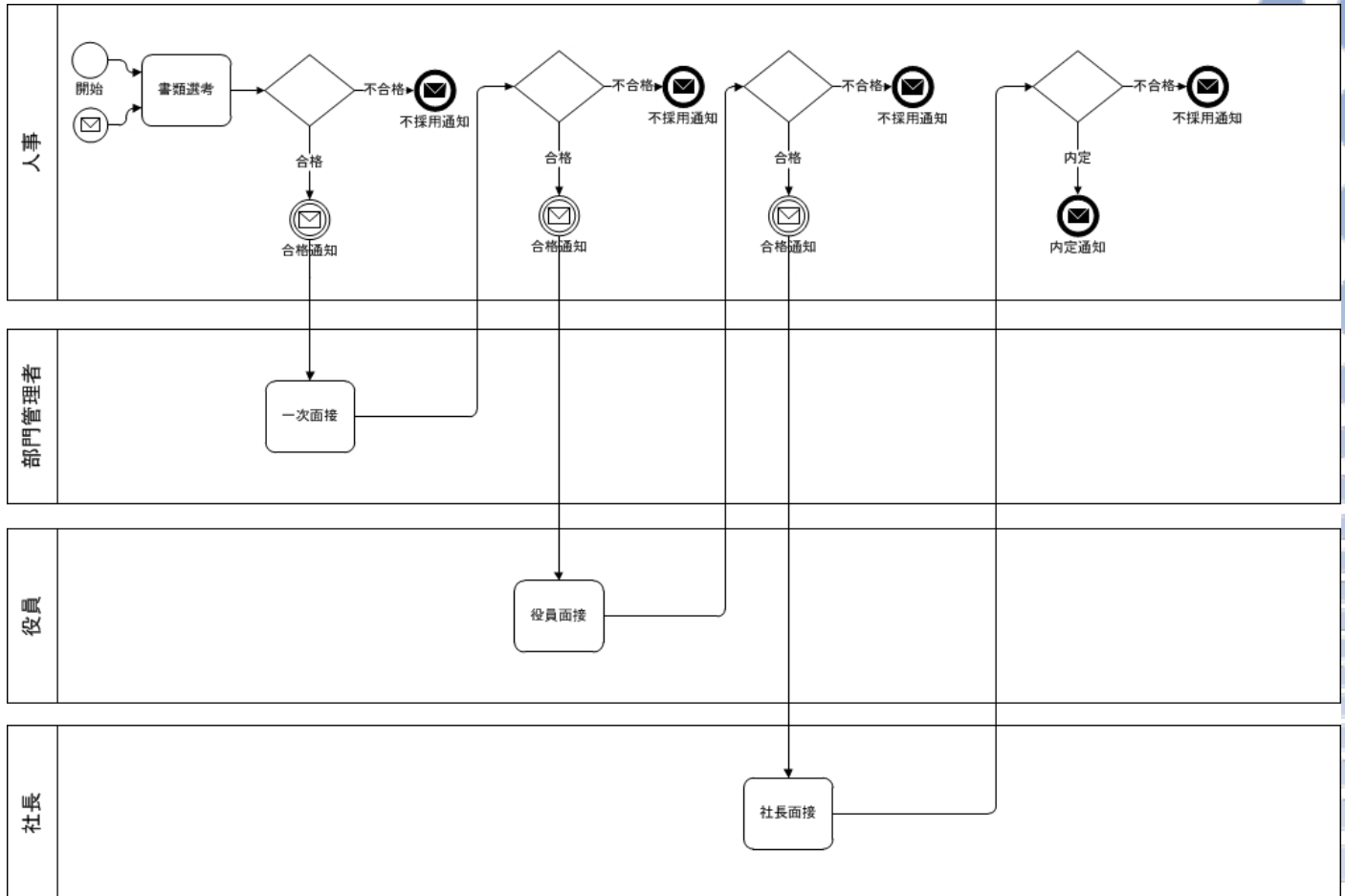
顧客満足度 (16 アイテム)

あらかじめ定められた項目をラジオボタンやドロップボックスで選択して入力できるので迷うことはありません。ラジオボタンの入力内容によって表示項目を変更することにより、担当者は判断することなくお客のヒアリング内容を入力することが可能です。

また、モニタリング機能により、情報をリアルタイムに分析・集計することが可能です。

5-5 人材採用業務

人材採用では多くの学生からエントリーがあります。優秀な人材の確保をする為には人材採用業務は企業活動において最も重点をおく業務の一つと言えます。数多くのエントリーを公平かつ直ちに処理を行う為には、確実な処理フローの構築が必要です。



従来の人材採用での課題

- ・ エントリーシートや問い合わせは日々発生するが、業務の振り分けが困難。
- ・ 書類選考、面接後の連絡対応など遅れが生じることがある。

BP Director 利用の効果

- ・ エントリーシートを受付後、学生一人対して一つの業務フローをスタートさせることにより、人事部全体で手のあいているスタッフが対応を行うことが可能。
- ・ 選考、面接の結果に応じて自動でタスクを処理し、学生に連絡を行うことができるため、結果の即時通知が可能。



人材採用シート

Powered By BP LOGIX

人事担当者	
日付	

エントリー氏名	
学校・前所属	
生年月日	
履歴書	Add Document

筆記テスト結果	時事 英語
SPI結果	Add Document
TOEIC	

部門管理者	担当	
人物像		
熱意		
懸念点		
合否	○ 合格 ○ 不合格	
担当役員	担当	
人物像		
熱意		
懸念点		

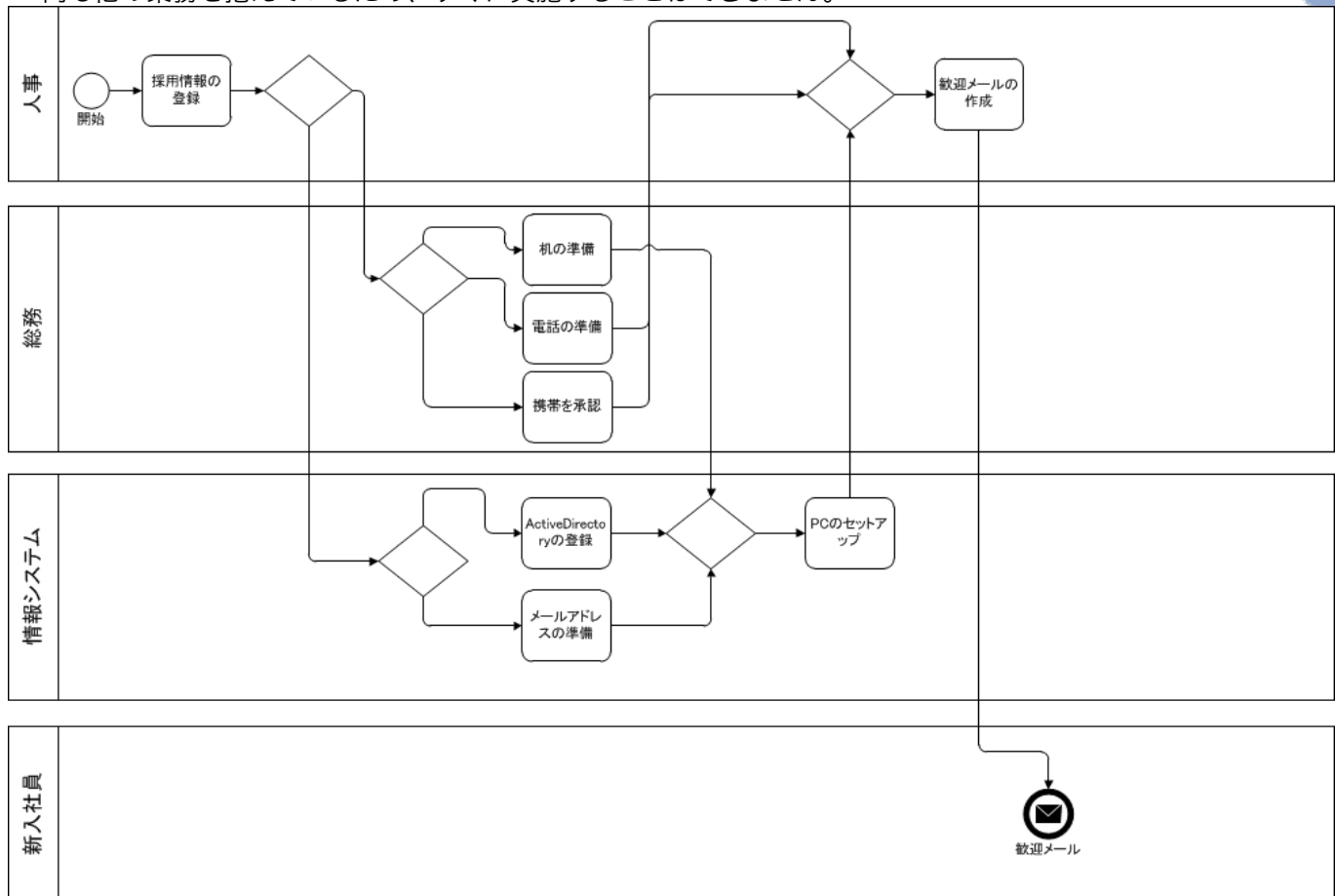
人事担当者がエントリー者の属性情報、履歴書、テストの結果などの情報を登録して入力することにより、面接担当者はタスクが割り当てられた時にすべての情報にアクセスすることができます。書類をいちいちまわす必要がありません。

また、役員面接、社長面接の際にそれまでの面接の履歴もフォローすることができるため、エントリー者毎に最適な面接を行うことができ、優秀な人材の採用につながります。

もちろん、エントリー者に結果をあらかじめ定めた内容でメールを自動送信することも可能です。

5-6 人材登録業務

人材採用後、社員が働けるようにする為に様々な環境整備が必要です。総務で机や電話を用意したり、最近では1人に1つPCやメールアドレスを支給する必要があります。しかし、総務やIT部門も他の業務を抱えているため、すぐに実施することはできません。



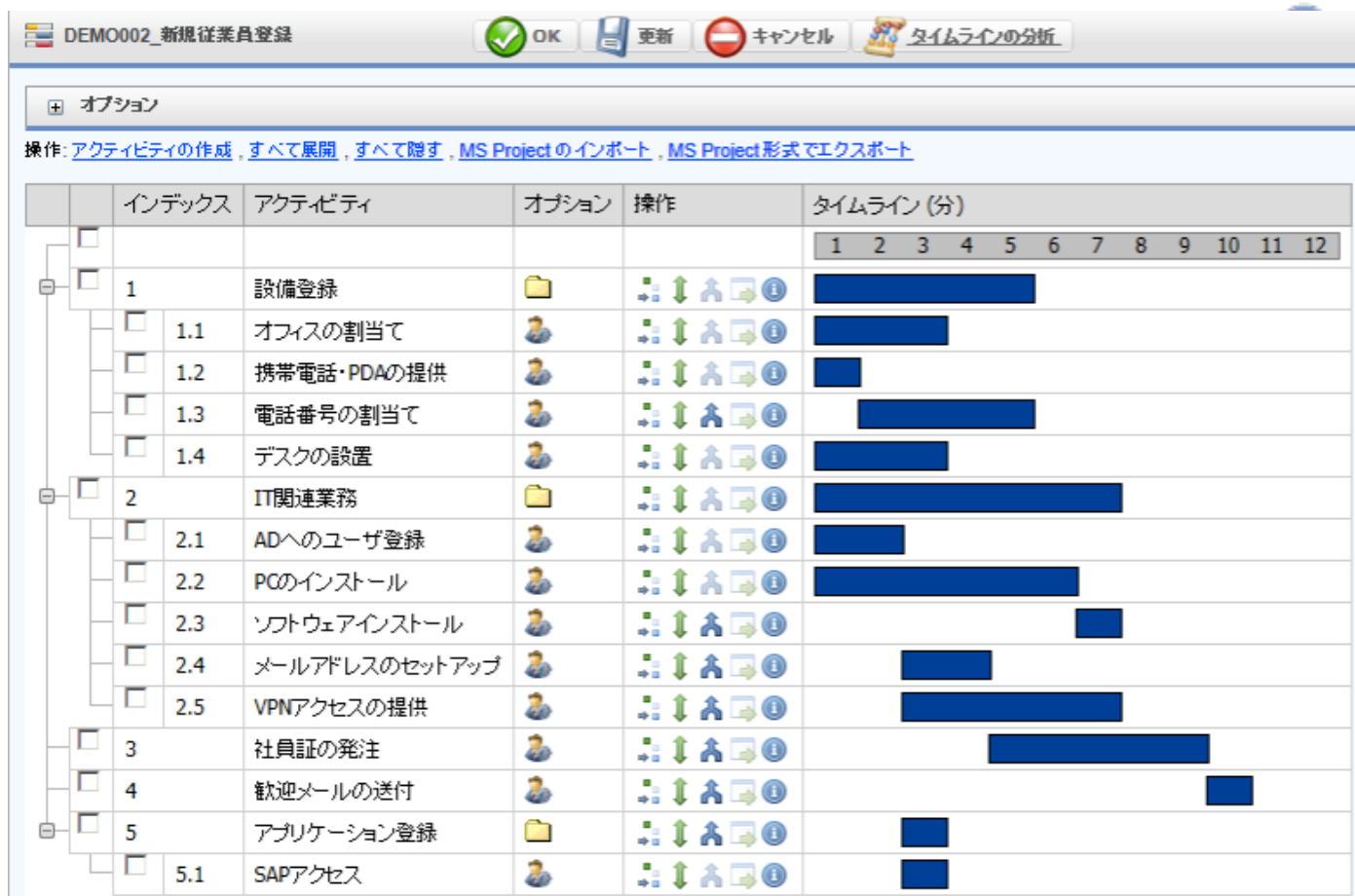
従来の人材登録業務での課題

- ・ 採用後、紙ベース、メールベースで人事部より総務部、情報システム部に連絡をするため、その後各部では担当者の割り当てなど、時間的なロスが生じる。
- ・ PCのセットアップなど、総務が机を用意してから行うもの、メールアドレスなど他の部署と関係なく作成できるものなど様々。他の部署の作業完了に依存しているものは連絡をとって確認する必要がある。

BP Direcotr 利用の効果

- ・ 採用後、人事部の採用情報入力により直ちに業務フローがスタートする為、時間的なロスが発生しない。また、設定したルールを元に担当者を自動で振り分けることができるため、直ちに業務を行うことが可能。
- ・ 他の部署の完了に依存するものは完了後に自動でタスクが担当者に振り分けられる為、担当者は意識せず自分に発生しているタスクのみ処理することで手間のかかる連携の必要はなし。

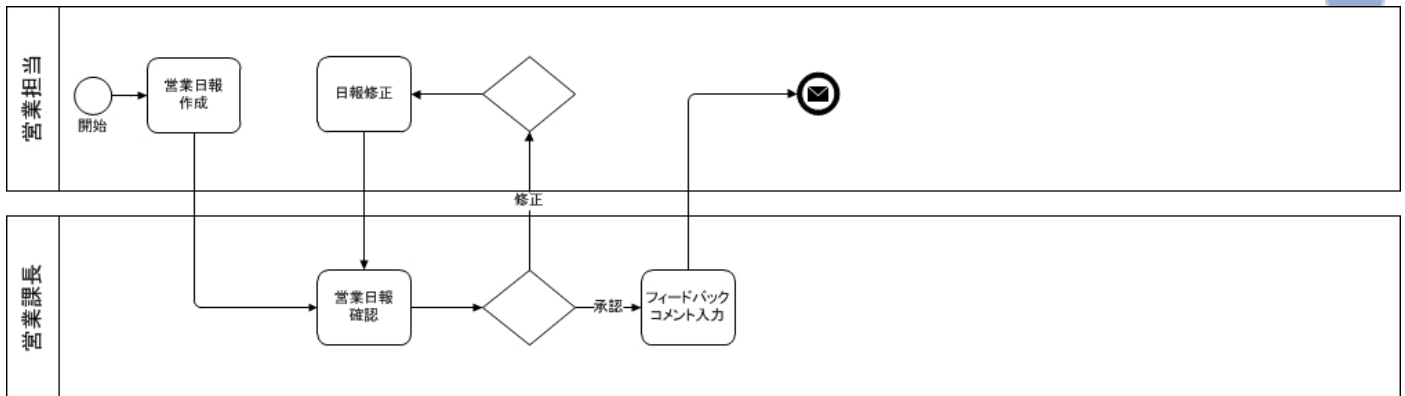
タイムラインの例



複数の業務が並行で実行される場合、タイムラインを使用することにより簡単に業務を定義することが可能です。タイムラインの場合、実際にかかった時間の分析も簡単に行えるため、PDCA サイクルをより簡単にまわすことが可能です。

5-7 営業日報

営業日報は上司が部下の業務を把握する上で非常に重要な報告となります。しかしながら、紙ベースでは煩雑となり、メールベースでは件名や記載の方法などルール決めをしなければなりません。また、営業担当者が提出を忘れてしまうこともあり、シンプルですがきちんと運用するのが難しい業務です。



従来の営業日報での課題

- ・ 出し忘れが、記載漏れが多い。
- ・ ちゃんと提出する人、しない人が固定化される。

BP Direcotr 利用の効果

- ・ 毎日自動でタスクを起動するため、営業担当者が意識せずとも自動でタスクの実行を促すことができ、専用のフォームで入力するため、記載漏れを防止することが可能
- ・ 提出までの時間や内容などを測定することができるため、営業担当者の評価に結びつけることも可能。

e フォーム例

営業活動日報 - Windows Internet Explorer

http://localhost/form.aspx?pid=6ca848f1-fe09-4c5b-90f2-8c367bf0cdf3&formid=a80b26dc-f1d4-49fa-b679-04f7268aefdd&forminstid=

営業活動日報

基本情報

基本情報を入力してください。

報告者:	管理者
企業/事業所・部署:	
担当者:	
製品:	BP Logix BP Director
手段:	電話
内容:	

続けて営業活動情報を入力する場合はチェックを入れてください。 ☐ 入力

※報告履歴:

☒ OK ☐ キャンセル

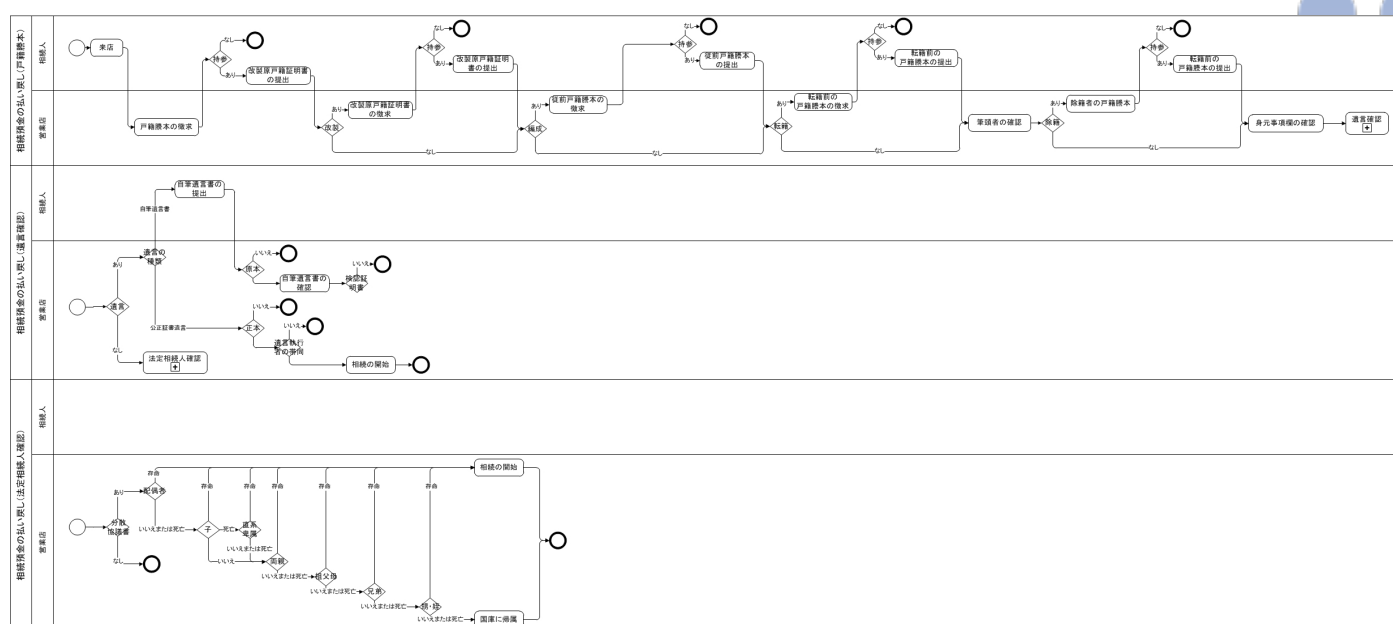
営業日報は毎日入力するものなのでシンプルに、かつ必要な情報は確実に入力する必要があります。そのため、製品やアプローチ手段などは選択式に、内容は自由に記載できるテキストフォームを採用しています。社内はもちろんモバイルや外出先での入力も簡単に行えます。

5-8 投資信託販売業務

1998 年に投資信託の販売業務が銀行で解禁になり、以降取り扱い量は増加の一途をたどっています。金融ビックバン、IT バブル崩壊、リーマンショックなど様々な環境の変化に対応するため、金融機関でも収益モデルが大きくかわってきています。

しかしながら、投資信託の販売はこれまでの預金、融資、為替など基幹業務と異なり、さらに専門性の高い業務の為、簡単ではない業務となっています。

業務フロー例



従来の投資信託販売業務での課題

- ・ 限られた担当者しか対応することができない。
- ・ 製品説明、書類説明も専門性が高いため習得、トレーニングに多大な時間とコストがかかる。
- ・ 書類の徴求漏れ、記載漏れなど記載ミスは許されたい為、確認に多くの時間をさいている。

BP Director 利用の効果

- ・ 業務を分散化することができるため、簡易な作業はいろいろな担当者に分散することができる。
- ・ e フォームで処理をナビゲートするため、特殊なスキルのトレーニングをすることなく、顧客対応を行える。
- ・ 必要書類をシステムでナビゲートするため、書類の徴求漏れを軽減することができる。また、システムから帳票も出力することができるため、記載漏れなどをシステム側で制御することが可能。

e フォーム例

BP Logix eフォーム - Windows Internet Explorer

はじめに

投資信託の買付けを希望されるお客様が来店されたら、お買付け承認の説明の前に、下記の点を確認してください。

- ☐ お客様お取引情報の確認
- ☐ 「投信取引口座」の有無の確認 ☐ 有 ☐ 無
- ☐ 税区分口座の確認

2. ☒ 「投信取引口座」の有無の確認 ☒ 有 ☐ 無

2-2. ☐ 乗換勧誘: 買付資金には、預かり資産の売却資金を充当しますか? ☒ はい ☐ いいえ

2-2-1. ☐ 預かり資産の売却: 売却する預かり資産は何ですか? 保有投信

「投資信託等の乗換勧誘に係る記録」の作成

必要書類

投資信託買付に必要な手続き・書類

- ☐ 投資信託募集・買付申込書 お客様による提出
- ☐ お客様カード お客様による提出
- ☐ 商品説明確認書[投資信託] ※商品特性を説明し、チェック欄にチェックのうえ交付

投資信託募集・買付申込書作成用チェック項目

投資信託買付書類作成に必要な項目は 以下となります。各項目のチェックリストにチェックを入れ、入力項目を確認してください。

- ☐ 申込日の記入
 - ☐ 14時までに資金事務課へFAXの送付および資金事務課への電話確認が可能
 - ☐ 14時は過ぎるが資金事務課に確認済み
 - ☐ 入力時間外または注文停止日のため当日の買付不可
- ☐ 名前の記入

名前を記入してください
顧客種別を選択してください

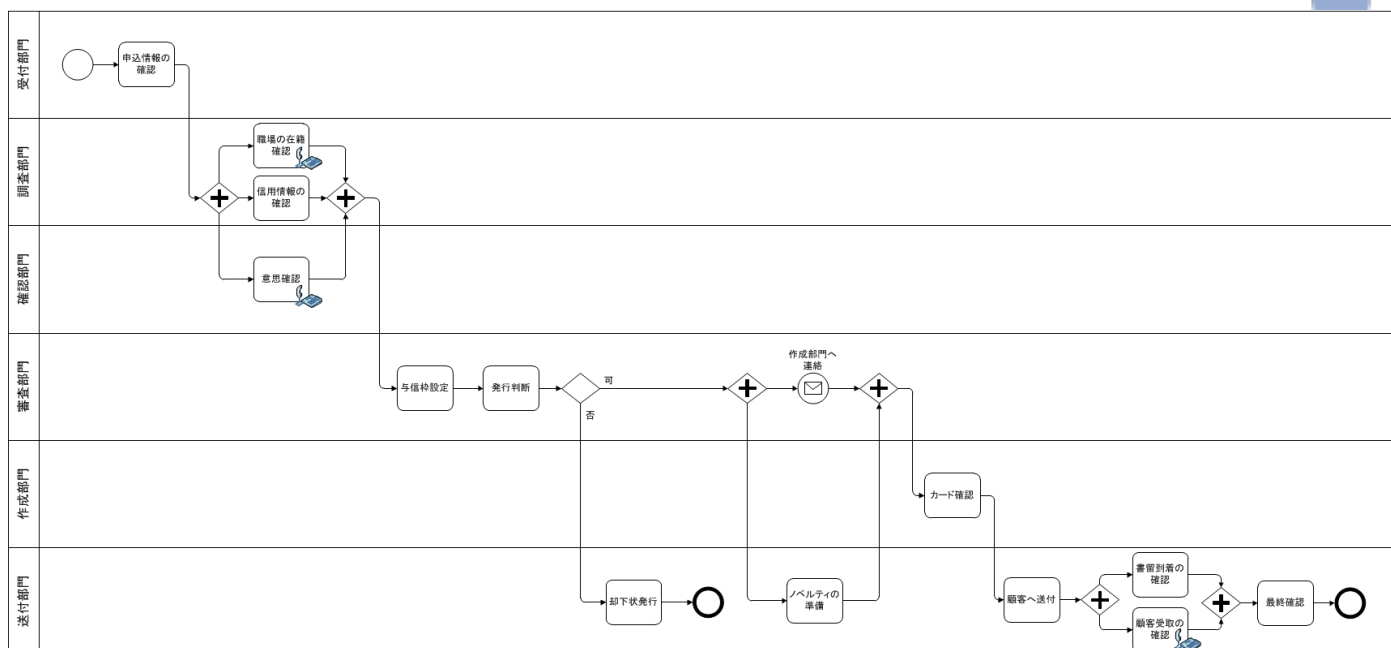
 - ☐ 個人
 - ☐ 法人
- ☐ ファンドの決定

ヒアリングが必要な項目をあらかじめ表示します。入力内容によって、次に表示する内容を動的にコントロールするため、業務のナビゲートが可能です。上の e フォームの表示では投資信託の取引口座の有無によって、担当者が行う処理がかわるため、フォームの表示を自動的に変更します。

また、担当者やタスクにより表示項目の制御を行うため、不要な情報を表示せず、個人情報漏洩を軽減できます。

5-9 クレジットカード発行業務

クレジットカード発行業務では顧客調査や審査など専門の部隊が担当します。申し込んだ顧客の属性情報に基づき適正な判断を行い、さらに自社のクレジットカードを利用してもらう為に、営業的な戦略を加味することもあります。また、受付から発行までのサイクルは非常に短いものとなり、短期間での処理が求められます。



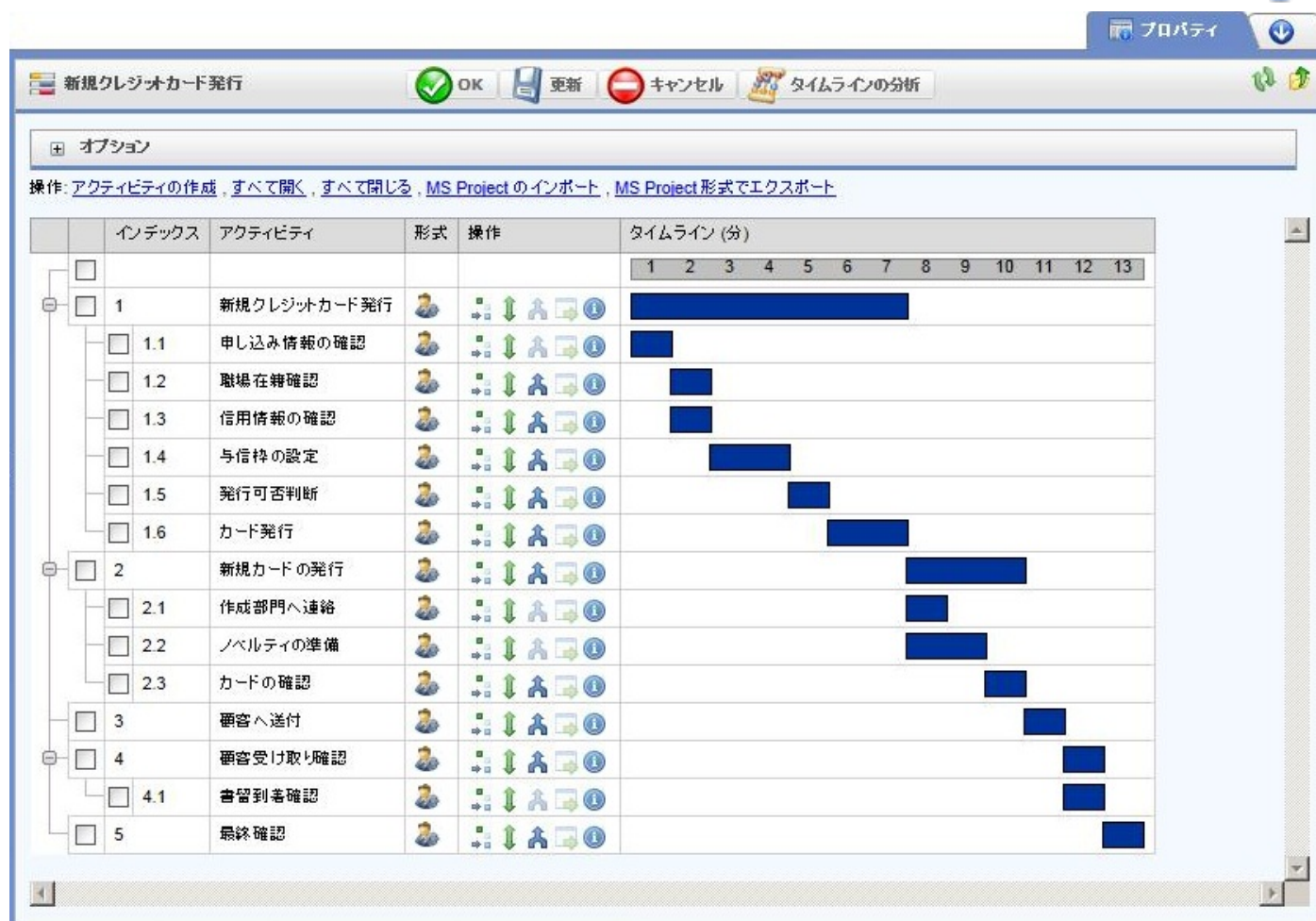
従来のクレジットカード業務での課題

- ・ 複数部署、担当者にまたがる為、書類の送付など手間と時間がかかる。
- ・ 必要書類の判断など、調査及び審査手順を覚える必要がある。

BP Director 導入効果

- ・ 受付部門が受け付け完了したのち、並列で各担当者に業務が割り当てられるため、時間的なロスがなく、書類の送付も不要。それにより、従来受付から発行まで10営業日かかっていた業務を40%短縮することが可能。
- ・ 必要書類などシステムからナビゲートできるため、担当者は顧客調査や審査など専門の業務だけを特化して実施することができる。

タイムラインの例



大量のタスクがいろいろな部署で発生する業務を組み立てる必要がある場合、タイムラインは最適です。タスクを作成し、他のタスクとの依存関係、タスク実行担当者、実行予定時間を設定するだけですぐに業務を管理することが可能です。もちろん e フォームとの連携もできるため、各タスクで様々な情報を入力し、それらを集計する、そのような業務でも利用することができます。