



森田純一さん（左）と柴田浩明さん。株式会社アグレックス 新大阪センターにて。

P F U 導入事例

BPO

株式会社 アグレックス

主要な事業：BPO、ソフトウェアソリューション、システムインテグレーション

拠点：全国9か所



“大相続時代”に対応する金融機関向け 「相続事務デジタル支援サービス」で 「fiシリーズ」と「PaperStream Capture」が活躍 戸籍謄本などの重要書類を「fi-7700S」でイメージデータ化し、独自プログラムにより自動で審査

BPOの大手・株式会社アグレックス（東京都新宿区）では、社会の高齢化に伴う相続事務の増加に悩む金融機関に向けて、「相続事務デジタル支援サービス」を立ち上げ、第一段階として証券会社を対象に提供を開始しました。このサービスは戸籍謄本など各種の重要書類を業務用イメージスキャナー「RICOH fi Series」（以下、fiシリーズ）でイメージデータ化し、同社が開発したプログラムで迅速かつ正確にチェックするもので、熟練を要する書類審査のあり方を大きく変えるものとして注目されます。同社の新大阪センター（大阪府大阪市）を訪ね、サービスの具体的なフローをうかがいました。

- 課題** 「相続事務デジタル支援サービス」の立ち上げに際して、ステープル留めされた戸籍謄本などの重要書類をスムーズにイメージデータ化できるスキャナーを探していた。
- 解決法** ステープル留めされたままで書類をスキャンできるフラットベッドに加えてADFも備えた「fi-7700S」を5台導入。
- 効果** フラットベッド使用時にドキュメントカバーを開けたままでスキャンできる機能を活かし、高効率のイメージデータ生成を実現。また標準添付ソフトウェア「PaperStream Capture」を活用してファイル名の自動付与やフォルダーへの自動仕分けも行い、プログラムチェック（書類審査）にかけるまでのフローを円滑化。

熟練を要する書類審査をイメージデータ生成とプログラムチェックで自動化

——ビジネスファンクションサービス事業本部 デジタルライゼーション事業部 ビジネスリレーションサービス第1部 上級マネジャーの柴田浩明さんと、ビジネスプロセスマネジメント事業統括本部 事業企画統括部 事業企画部長の森田純一さんにお話をうかがいます。2025年1月に立ち上げた「相続事務デジタル支援サービス」の概要を教えてください。

柴田さん 当サービスは金融機関における相続事務をデジタルの力で支援するもので、まずは証券会社向けにスタートしています。

相続事務は亡くなられた方の金融資産を相続人に移管する手続きで、戸籍謄本などの書類を審査する作業が発生し、非常に手間がかかります。その上、社会の高齢化によって相続の件数が大きく増加しており、金融機関が自社で処理することが難しくなっています。「相続事務デジタル支援サービス」は、相続事務で最も時間と

手間を要する書類審査を当社開発のプログラムで行うことにより、迅速かつ正確な支援を提供し、これらの問題を解決します。

——サービスの対象に証券会社を選んだ理由をお聞かせください。

森田さん “大相続時代”に対応するBPOサービスが少なく、ニーズが存在することをキャッチしたためです。ゆくゆくは他の金融機関にもサービスを展開していく予定です。

「相続事務デジタル支援サービス」では、上部にADF、下部にフラットベッドを備えたA3対応スキャナー「fi-7700S」で書類をイメージデータ化します（裏面参照）。なお撮影の都合により、写真では同タイプで両面スキャンが可能な「fi-7700」を使用しています（以下すべて）。



「fi-7700S」のフラットベッドスキャナーで戸籍謄本も難なくイメージデータ化

——当サービスにおける「fi-7700S」の役割を教えてください。

柴田さん 書類を「fi-7700S」でイメージデータ化し、イメージデータを基に入力したテキストとともにプログラムチェックにかけ、本人確認や相続人の特定などを行います。

——サービスの運用フローを具体的に教えてください。

柴田さん 証券などの資産をお持ちの方がお亡くなりになると、証券会社から当社に相続事務依頼データが届くので、当社では相続人の方に手続きの案内を郵送します。後日、必要書類が当社に届いたら人の目による書類チェックは行わずに「fi-7700S」でスキャンします。

スキャン前には書類1セットごとにバッチ番号をつけ、そのバーコードを印刷した頭紙を書類一式の上に重ねます。スキャン前にこのバーコードをバーコードリーダーで読み取り、「fiシリーズ」の標準添付ソフトウェア「PaperStream Capture」にバッチ番号を入力すると、バッチ番号に基づいてファイル名の付与と保存フォルダーの生成が自動で行われます。

——スキャンするのはどのような書類ですか。

柴田さん 基本は戸籍謄本、印鑑証明書のほか、相続人確認のためのさまざまな書類です。遺言書をスキャンすることもあります。

——「fi-7700S」を選択した理由をお聞かせください。

柴田さん 戸籍謄本をスキャンできるからです。戸籍謄本は多くの場合、A4長辺の2か所をステープラーで留めて綴じてあるため、フラットベッドが欠かせません。「fi-7700S」は下部にA3対応フラットベッド、上部にA3対応ADFを備えていて汎用性が高く、機能やスピードも当社の希望通りだったので5台の導入を決定しました。

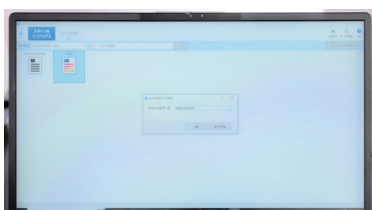
なお、戸籍謄本は片面印刷の単票を重ねて綴じてあり、裏面に情報がないので、片側のA4相当部分だけをスキャンします。ドキュメントカバーを開けたままでスキャンできる「カバーオープンクローズ機能」が非常に便利で、工数と作業時間が大きく削減されます。

——ADFでスキャンすることもありますか。

柴田さん 届出書など、A4の単票が多い場合はADFでスキャンすることも可能です。なお、オペレーターの左右どちら側にスキャナーを置かで効率が変わるため、上部のADFが回転するのはよい仕様だと思います。このフローではオペレーターの左側にスキャナーを縦向きに置いて作業しています。

——スキャン後はどのような工程に進むのでしょうか。

柴田さん イメージデータは「PaperStream Capture」でフォルダー



「PaperStream Capture」のバッチ番号入力画面。スキャンする前に、ファイル名と保存フォルダー生成の基になるバッチ番号を入力します。アグレックスではバーコードリーダーを使用しています。



戸籍謄本は多くの場合、長辺の2か所がステープルで綴じられています。



ドキュメントカバーを開けたままでスキャンが可能。原稿サイズを自動で検知し、画像を切り出します。



ADFは原稿を曲げずに真っ直ぐ通す「ストレートパス構造」で、1分間に100枚のスキャンが可能です。一度に300枚の原稿をセットできます。



当フローにおける基本セッティング。オペレーターの左側に「fi-7700S」を縦向きに置きます。

別に仕分けられたのち、入力センターに送られます。入力センターではオペレーターがイメージデータを基に、手入力とAI-OCRを組み合わせて氏名や住所、年月日などをテキスト化します。

このテキストデータとイメージデータを「相続事務デジタル支援サービス」のシステムに投入すると、プログラムによるチェックが働き、書類審査が行われます。不備と判断されたら相続人に修正などを依頼し、完備になれば証券会社が資産の移管を行います。

森田さん 金融機関はこれまで相続事務に大きな労力をかけてきました。当サービスの利用によって得られるメリットは大きいと思います。現在は地方銀行への展開を見据えて企画を進めています。

