



右から、飯塚政明さん、竹本仁美さん、佐々木裕省さん。



アルティウスリンク株式会社
従業員数：約5万7000人（2024年3月時点）
主要サービス：コンタクトセンター・BPOサービス、エンジニア派遣、ITアウトソーシング、システムインテグレーション、人材派遣 ほか

金融機関関連の帳票処理業務に「fiシリーズ」を導入、月5万枚以上の帳票を画像データ化 社内業務にも「fiシリーズ」と「DynaEye」を活用してシフト表作成を自動化。 年間36時間をかけていた入力作業が完全に削減された

コンタクトセンター・BPOサービスの大手、アルティウスリンク株式会社（東京都渋谷区）が請け負っている大規模BPO案件の一つに、金融機関関連の事務センター業務があります。月に平均20万枚の帳票を受け付けて事務処理を行うこの業務には「RICOH fi Series」（以下、fiシリーズ）が導入され、毎月5万枚以上の帳票をスキャンして画像データにする役割を担っています。また社内業務では「fiシリーズ」とともに「DynaEye」も活躍しており、250人のシフト表の入力自動化により年間36時間の削減という成果を上げています。金融機関関連業務の現場である同社の東陽町DCセンター（江東区）を訪ね、詳しいお話をうかがいました。

- 課題** 2017年から始まった金融機関関連の帳票処理業務で、大量の帳票を画像データ化してデータエントリーも行うにあたり、高性能なスキャン専用機が必要だった。
- 解決法** 2019年、画像データ化のために「fiシリーズ」を、データエントリー自動化のために「DynaEye」を導入して成果を上げた。
- 効果** 以来、「fiシリーズ」と「DynaEye」を継続して使用中。現在は金融機関関連の事務センター業務に「fiシリーズ」を活用しているほか、「DynaEye」の機能を活かして社内業務の時短にも成功。

月5万枚以上の帳票を「fiシリーズ」でスキャンし画像データ化。 「fiシリーズ」はサイズや厚みが異なる紙を混載しても問題なく取り込める

—アルティウスリンク株式会社 法人ビジネス統括本部 CX第2本部 ビジネスソリューション2部 第1ユニットから、ユニット長代理の飯塚政明さん、業務マネージャーの竹本仁美さん、チーフスーパーバイザーの佐々木裕省さんにお話をうかがいます。金融機関関連企業の事務センター業務はかなり規模の大きなお仕事とか。

飯塚さん 銀行・証券会社・保険会社などの金融機関が扱う各種サービスの申込書など、帳票の受付と事務処理を一括してお引き受けしています。件数が非常に多いため250人で対応しています。

—事務センター業務の概要を教えてください。

竹本さん 全国各地の金融機関から毎日届く申込書などの帳票を受け付けて画像データ化とデータエントリーを行い、事務処理を行います。すべての処理が完了したらクライアント企業に画像データとテキストデータを納品します。

—何枚の帳票を「fiシリーズ」でスキャンするのでしょうか。

竹本さん 1か月に約5万2000枚の帳票をスキャンしています。



東陽町DCセンターでは2019年に導入したA3コンパクトスキャナー「fi-7460」を金融機関関連業務のメインスキャナーとして使用しています。

— スキャンする帳票は種類が多いのでしょうか。

飯塚さん 申込書や各種の変更届、解約届などのそれぞれに金融機関別のフォーマットが存在するため、非常に多くの種類があります。

竹本さん 現在は約60パターンの帳票が存在します。サイズはA4

ですが長さや幅が微妙に違っていることがよくあります。また、かなり厚いものや、複写式伝票のようにペラペラな紙も混じっています。「fiシリーズ」はサイズや厚みが異なる紙を混載しても問題なくスキャンできるので、作業がとても楽です。

「fiシリーズ」でスキャンした画像データに「PaperStream Capture」の機能でユニークコードのファイル名を付与

— 帳票スキャンの具体的なフローを教えてください。

竹本さん 帳票が届いたら社内ツールでバーコードを生成して紙に印刷し、帳票に重ねて1セットずつクリアファイルに収めます。バーコードは帳票1件に対応するユニークコードで、スキャン時に「fiシリーズ」の標準添付ソフトウェア「PaperStream Capture」の「バーコード認識機能」で読み取り、画像データのファイル名にします。

竹本さん 帳票をスキャンするときは、バーコードの紙を重ねたままクリアファイルから取り出して「fi-7460」にセットし、1件ずつ取

り込みます。画像データにはバーコードの数字がファイル名として付与され、特定のフォルダーに保存されるので、その番号をキーにして簡単に検索して参照できます。なお、バーコードの紙は画像データから削除し、2枚目以降の帳票本体だけを保存する設定にしています。

— 「PaperStream Capture」はバーコードを正しく認識しますか。

佐々木さん 読み間違えたことは今に至るまで1件もないはずです。



帳票（写真ではダミーとして色紙を使っています）の上にバーコードを印刷した紙を重ね、1件ずつクリアファイルに収めます。



バーコードの紙と帳票を重ねたまま「fiシリーズ」にセットしてスキャンします。バーコードの数字が画像データのファイル名として付与されます。



「DynaEye」で250人のシフト希望を読み取り、CSVで出力してExcelの表を作成。入力業務に費やしていた時間が完全に削減された

— 「DynaEye」を社内業務に活かしておられるとうかがいました。

竹本さん 2020年からシフト編成業務に活用しています。従業員が提出する1か月のシフト希望を記入した紙を「fiシリーズ」でスキャンし、「DynaEye」でOCR処理したのちにCSVファイルを自動でExcelファイルにし、シフト表を作ります。

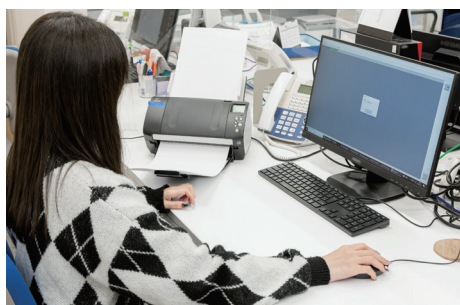
— マークシート方式の用紙を佐々木さんが作られたとか。

佐々木さん 手書きだとその人の癖や、使うペンの太さも読み取り結果に影響するため、塗りつぶしが適していると判断しました。

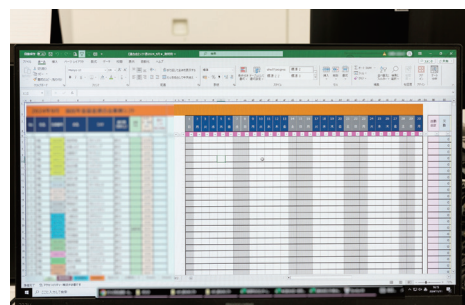
竹本さん 当センターは従業員の数が多いため、2020年以前は専任者が月に一度、3時間くらいかけてシフト希望をExcelに入力していましたが、この仕組みのおかげで入力に費やす時間が完全に削減されました。



シフト希望記入用紙。数字や記号を塗りつぶして、出勤日数や時間帯を申告します。



「fi-7460」と同時期に導入したA4高速スキャナー「fi-7180」を使用。用紙が提出されたらすぐにスキャンできるよう、デスクに常備しています。



「DynaEye」でCSVを出力し、自動でExcelの表を作成します。

※Excelは、マイクロソフトグループの企業の商標です。

