

地方自治体・民間企業等の
電子化事例調査報告資料

【事例番号 2】

各種文書の電子化事例（民間企業の電子化の導入事例）

アビームコンサルティング株式会社

目 次

第 1 本資料の目的及び調査の概要	1
1 本資料の目的	1
2 調査の概要	1
(1) 調査対象手続の概要	1
第 2 民事訴訟手続の I T 化に向けた本事例からの示唆	1
第 3 調査結果詳細	2
1 e 提出に関する事項	2
(1) 民間企業の導入事例	2
2 技術基盤に関する事項	5
(1) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認	5
3 電子化の効果に関する事項	6
(1) 電子化の効果を測定する指標と効果	6

第1 本資料の目的及び調査の概要

1 本資料の目的

本資料は、民事訴訟手続のIT化の検討に際して、幅広いIT化の可能性を検討するため、民事訴訟手続のIT化において活用可能と考えられる国の行政手続に関する電子化事例を収集・整理するものである。

2 調査の概要

(1) 調査対象手続の概要

電子化文書やITの活用をさらに促し、企業競争力を高めるための一施策として、平成17年4月1日より、「民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律」、「民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」（2法を総称して以下、「e-文書法」と呼ぶ。）が施行された。e-文書法とは、法人税法や商法、証券取引法など民間事業者は法令で義務付けられている書面（紙）による原本保存が義務付けられている文書や帳票の電磁的記録による保存等を容認する法律である。

文書の電子化を導入することで、業務の効率化、顧客満足度の向上など企業の競争力強化を実現した民間企業の事例を整理する。

第2 民事訴訟手続のIT化に向けた本事例からの示唆

当該事例からは、イメージスキャン等の電子ファイルに変換する仕組みを導入することにより、可能な限り電子ファイルによる運用とし、紙媒体の保管に伴う業務負担の軽減や紙媒体を保管する場所等のコスト負担など軽減できる可能性があることが示唆される。

第3 調査結果詳細

1 e提出に関する事項

e提出は、民事訴訟手続において、裁判所への訴状、答弁書、準備書面、証拠書類等の書面提出を電子的に行うことをいう。ここでは、民事訴訟に関わる一連のプロセスにおける書面の提出に関連する事項について、地方自治体・民間企業等の電子化事例ではどのような取扱としているかを確認する。

(1) 民間企業の導入事例

文書の電子化によるメリットは、すでにさまざまな業種の企業で実証され始めている。ここでは、業務の効率化、顧客満足度の向上などを実現した事例を紹介する。¹

ア 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・ 業種：保険業
- ・ 事業規模：大手
- ・ 対象文書：保険申込書

導入理由（背景）

A社では、契約後に発生する照会業務の効率化が大きな課題の一つとして認識されていた。契約者が記入した保険申込書の契約内容や契約者の属性情報はデータベース化していたものの、正確な照会のためには、原本である紙文書の保険申込書を参照する必要があった。保険申込書は大量に発生するため、保管コストが膨大になるだけでなく、検索に時間がかかり、契約者からの問い合わせに迅速に回答できないといった問題が発生していた。

また、文書の安全な保管、長期の保存という要請に対してはマイクロフィルム化を実施してきたが、照会業務に求められる迅速な検索は困難な状況にあった。

課題解決のための具体的施策

A社では、照会業務のスピード化とオンライン照会の実現を目指し、次のような施策を試みた。

- ・ 紙文書の電子化とマイクロフィルム化の同時実施
- ・ OCR技術の採用による証券番号の自動認識
- ・ 保険証券の発行に必要なイメージ情報からの自動的な切り出し
- ・ ホストデータベースの属性情報とイメージ化情報（申込書）の自動的なリンク

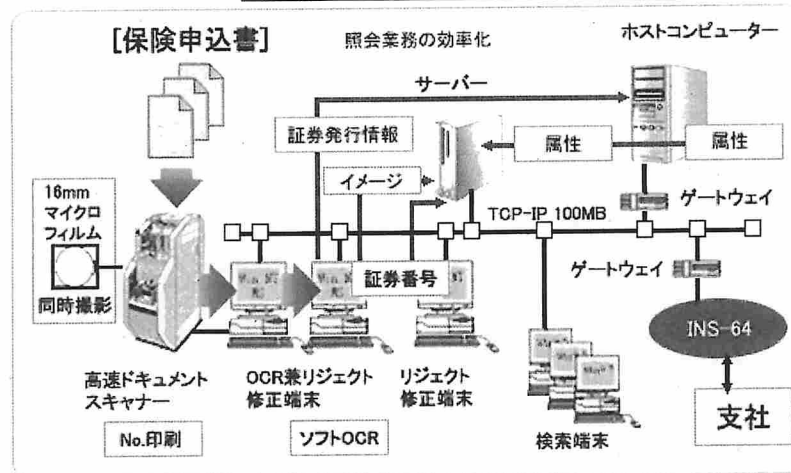
¹ [導入編] 電子化の導入事例

(http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11126101/www.meti.go.jp/policy/it_policy/e-doc/guide/dounyu3.html#p04)

導入効果

迅速な照会業務が可能になったことで生産性が大幅に向上したほか、電子化文書をワークフローと連携させたことで、審査業務の効率化を実現した。この結果、顧客からの問い合わせに回答するまでの時間を短縮するなど、顧客に対するサービスレベルが大幅に向上した。長期間の保存や重要情報の安全な管理、不測の事態などに対応する仕組みも整備された。

図表第3-1 システム構成の概要



イ 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・ 業種：通信
- ・ 事業規模：大手
- ・ 対象文書：稟議書の添付資料

導入理由（背景）

D社では従来から、意思決定の迅速化を図るため、稟議書の電子化を推進してきた。しかし稟議書の添付資料は紙文書が多く、稟議のプロセスにも紙文書が介在するといった問題があった。

課題解決のための具体的施策

D社は、稟議書の添付資料を電子化するにあたり、次のような環境を整備した。

- ・ 部課単位でイメージスキャナを導入
- ・ 組織的な活用を考慮し、部課単位で電子化した文書を共有フォルダに保存
- ・ 電子化する文書はJ P E G形式を基本とし、必要に応じてP D F形式で利用
- ・ 独自開発のパッケージとL o t u s N o t e sで電子稟議システムを構築
- ・ 電子稟議システムのファイル添付機能を活用するように全社への周知を徹底

導入効果

新たな電子稟議システムの利用だけでなく、稟議以外の連絡の際にも、電子メールと電子化文書を活用するようになった。従来と比べて稟議のスピードは確実にアップし、用紙削減や決裁文書の保管コストも削減。過去の稟議書検索も容易になるなど、関連業務の効率向上という効果も表れている。

2 技術基盤に関する事項

本事例の民事訴訟手続のIT化への活用を検討するに当たり、どの程度のコストを要しているかは、一つの重要な判断基準となりうる。このため、本事例において必要なシステム構築費等のコストを調査した結果を以下に整理する。併せて、本事例で利用している技術基盤についても整理する。

(1) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認

ア 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・イメージスキャナ（複合機）。
- ・電子化文書の出力・書き込みが可能なソフトウェア。
- ・電子化文書のCD-ROMへの記録・確認可能なソフトウェア。

イ 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・独自開発のパッケージとLotus Notesで電子稟議システムを構築。

3 電子化の効果に関する事項

本事例における電子化の手法等を民事訴訟手続のIT化に適用するか否か検討する一つの材料としては、実績として効果があったといえるか否かは重要な要素であることから、本事例における電子化の効果を確認した。

(1) 電子化の効果を測定する指標と効果

当該事例における電子化の効果を測定する指標と効果について、電子化による効果をどのように測定しているか、効果は実際にはどうだったのか確認した。

本事例においては、以下の効果・実績を確認した。

ア 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・ 文書保管コストが年間54万円削減。
- ・ 顧客からのFAX受信を電子化文書受信に変更したことで年間12万円のコスト削減。
- ・ 保管した資料の検索が容易。
- ・ 管理業務の効率も大幅に向上。
- ・ 印刷物をCD-ROMで提供することで製本コストを軽減。

イ 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化

- ・ 従来と比べて稟議手続のスピード向上。
- ・ 用紙削減や決裁文書の保管コストも削減。
- ・ 過去の稟議書検索も容易になるなど、関連業務の効率向上。

以上