

## 継続的顧客管理を効率化するワークフローを構築 AI OCRの活用で年間5,000時間分の業務負担を削減

スルガ銀行株式会社



### 手書き書類のデータ読み取りを 迅速化

スルガ銀行株式会社（以下、スルガ銀行）は、口座の不正利用や金融犯罪を抑止する「継続的顧客管理」の一環として、「お客さま情報確認書」をお客さまに郵送して回答を収集し、CRMシステムで管理するという取り組みを展開している。その受領した書類のデータ化業務の効率化に役立てられているのが、ウイングアークの「invoiceAgent AI OCR」だ。その活用によって年間5,000時間分の業務負担の削減効果を手に入れている。

写真左から：

業務管理本部 業務企画部 部長 安藤 正博 氏

業務管理本部 業務企画部 マネージャー 中島 朋雄 氏

## Summary

概要



### 課題

- 「お客さま情報確認書」に手書きで記入した情報をOCRで高精度にデジタル化する必要があった
- OCRで読み取ったデータの確認・承認の効率的なワークフローの構築が必要とされた



### 解決策

- invoiceAgent AI OCRの4つのOCRエンジンで多様な形式の手書き情報をデジタル化
- invoiceAgent AI OCRによってデータの読み取りと結果確認、承認のワークフローを構築



### 効果

- 手書き情報の処理について年間5,000時間分の業務負担の削減が見込めるようになった
- 継続的顧客管理業務の効率化で人的リソースを当初想定の半分ほどに省人化できた

活字・手書き文字を高精度に読み取りデータ化できる帳票データ化ソリューション。独自の処理機能によって、システム入力の正確性向上と目視確認の作業コスト削減を両立し業務担当者の生産性を向上。



CASE STUDY

### お客さまからの手書き回答を invoiceAgent AI OCRを活用して効率的にデジタル化

スルガ銀行は、2021年から顧客の口座利用目的に変更がないかを定期点検する「継続的顧客管理」の徹底に尽力している。マネー・ローンダリングやテロ資金供与などを抑止するため、日本のすべての銀行に義務付けられている。

その一環として、スルガ銀行は「定期的なお客さま情報ご提供のお願い」を対象の顧客に郵送して回答を収集し、データをCRMシステムで管理している。回答にはスマートフォンでの回答と、所定の書類に手書きで記入して返送する方法の二通りを用意。多くの顧客はスマートフォンで回答しているが、手書きの返答も数多い。

顧客への確認事項は200以上と多く、手書き回答のデータ化を迅速にする必要があった。従来のやり方では手書き回答の内容をすべて表計算ソフトに一度入力（転記）する必要がある。安藤氏は「手書きで回答を寄せるお客さまは月平均で1,000名に上り、業務の効率化が不

可欠でした」と説明する。

手書き回答の読み取りを効率化するソリューションとして、いくつかのAI OCR製品の導入を検討。ところが、どの製品も手書き文字の認識精度が不十分で採用には至らなかった。そうした中で出会ったのが「invoiceAgent AI OCR」だった。

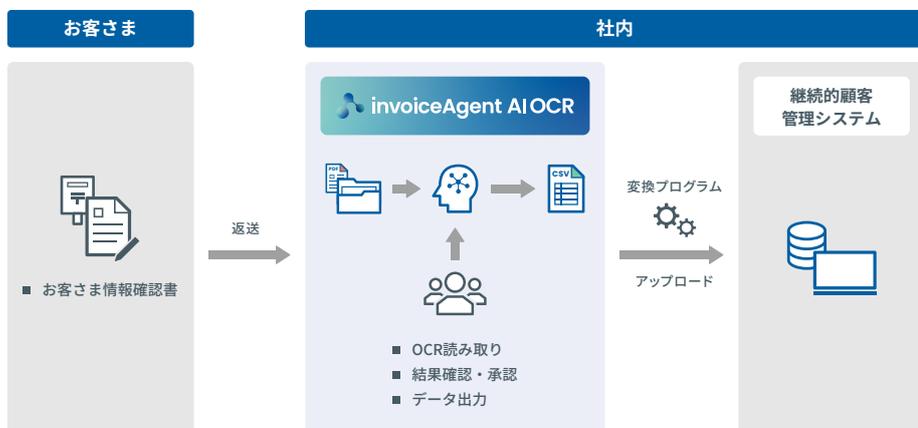
選定を担当した中島氏は「文書が歪んでいても、文字をしっかりと認識できて実務に使えると判断しました」と話す。それ以外にも、4つのOCRエンジンを備えさまざまな形式の手書き文字に対応できる点や読み取ったデータの承認手続きを明確化するワークフローが構築できる点などが評価のポイントとなった。2021年5月にinvoiceAgent AI OCRの活用に向けた検討を開始し、12月には本番運用を開始。選定から支援していた日本テレネット株式会社の支えもあり、スムーズに導入できた。



運用を開始したinvoiceAgent AI OCRは業務の負担軽減に大いに貢献している。手書き回答をデータ化する工数・時間を手作業で行う場合の6分の1に圧縮し、年間で5,000時間分の作業負担を軽減。必要な人的リソースも当初見込みの2分の1に抑えた。

成果を踏まえ、同行では他の業務にもinvoiceAgentシリーズの適用を検討している。「invoiceAgentの効果は期待以上です。これからも業務の省力化に貢献してくれることを望んでいます」（安藤氏）

### 手書き回答のデータ化に向けた作業フロー



スルガ銀行株式会社

設立 : 1895年10月  
本店所在地 : 静岡県沼津市  
URL : <https://www.surugabank.co.jp>

静岡県と神奈川県を中心に国内118店舗を構えて事業を展開する地方銀行。19年11月に発表した中期経営計画の“Re:Start 2025”のもと、「あってよかった、出会えてよかった、と思われる存在でありたい。」という企業理念の実現に向けて、お客さまの視点に立ったサービスの提供に取り組んでいる。

サイト内でより詳しくご紹介しております。

<https://www.wingarc.com/product/usecase/569.html>

