

業務を正確に表現できるようになり
情報の質が高まった

- iGrafX FLOWCHARTER で作業する
ようになり、事務取扱要領はどのように
変わりましたか

業務フロー図が入ることで、これまで
文字の説明だけではわかりにくかった
業務内容が正確に表現できるようになり、
情報の質が高まりました。

また、これまでは色を使うことはほと
んどなかったのですが、重要なポイントに
色を付けたり、業務フロー図などを
カラフルにすることで、見やすく、
わかりやすいドキュメントを作れるよう
になりました。

- 現場の方の反応はいかがですか

とても好評で、これまで理解が難しかった
業務も、理解しやすくなったという声を
数多く聞きますし、逆に「ここは修正した
ほうがいい」という提案を受けることも
増えてきました。

実際に内容を確認する際も、デスクを
離れなくて済むので、それだけでも作業が
楽になったと言っています。

現場の声は、我々にとっても重要ですし、
業務改善に積極的に取り組むように
なってきた証だと思います。

- そのほかの導入効果などがあれば
教えてください

これまで研修時に何十部もの分厚い紙の
資料を配付していたのですが、その必要が
なくなりペーパーレスはもちろん、準備の
手間も軽減されました。

- 今後の拡張予定などがあれば
教えてください

事務取扱要領に関して、現在は約130
フローを管理していますが、今後あと
10フローぐらいいは増えそうです。

また今後、営業店でのスマートデバイ
スの活用も検討していますが iGrafX
PROCESS CENTRAL であれば、
スマートデバイスでも閲覧が可能なので、
さらに活用の幅が広がるのではないかと
思います。

東京東信用金庫

■所在地：

（本店）東京都墨田区東向島 2-36-10

（本部）東京都墨田区両国 4-35-9

■設立： 1945 年 12 月 15 日

■出資金： 26,103 百万円

■職員数： 1,501 人

■事業内容：

(1) 預金及び定期積金の受入れ

(2) 資金の貸付及び手形の割引

(3) 為替取引

(4) 債務の保証又は手形の引受け

(5) 有価証券の売買、有価証券指数等

先物取引、有価証券オプション取引

又は外国市場証券先物取引

(6) 有価証券の貸付

(7) 国債証券、地方債証券若しくは政府

保証債券の引受け及 び国債証券等の

募集の取扱い

(8) 金銭債権の取得又は譲渡

(9) 日本銀行、株式会社日本政策金融

公庫等の代理業務

(10) 国、地方公共団体、会社等の金銭の

収納その他金銭に係る事務の取扱い

(11) 有価証券、貴金属その他の物品の

保護預り

(12) 両替

(13) 金融先物取引等

(14) 金の取扱い

(15) 保険商品等の募集

(16) 地方債又は社債その他の債券の募集

又は管理の受託

(17) 担保付社債信託法により行う担保

付社債信託業務

(18) スポーツ振興くじ（toto）の払戻し



東京東信用金庫

サン・プランニング・システムズへの評価と期待

- サン・プランニング・システムズへの評価と期待を教えてください

各フェーズの導入時にはとてもお世話になり感謝しております。いまや iGrafX は当庫の
業務管理に欠かせないツールとなっていますので、引き続き手厚いサポートを期待して
います。

また、さらに使い勝手の良いものになるよう、製品の機能向上にも努めていただければと
思います。



株式会社サン・プランニング・システムズ BPM 推進事業部
事業部長 執行役員 水谷 繁之（右から2 番目）
ビジネス推進グループ マーケティング担当 市橋 憲茂（右）

* 取材日時 2013 年 5 月
* 記載の担当部署は、取材時の組織名です

お忙しい中、貴重なお話を聞かせていただきありがとうございました

iGrafX®

iGrafX ソリューション導入事例
東京東信用金庫様

可視化によって現場の業務理解度が向上 事務リスクを未然に防ぐ体制を実現



「内部統制文書から事務取扱要領まで、
組織的に改善を継続していくため、
iGrafX を導入しました。
業務フローが可視化されたことで、
現場における業務への理解度が高まり、
事務リスクを低減する体制が
実現されました。」

- 東京東信用金庫 事務部のみなさん -

東京東信用金庫では、iGrafX を活用して規程
文書を内部統制文書から事務取扱要領まで、
組織的に改善を継続していく体制を実現している。
導入の経緯と効果について話を伺った。

東京東信用金庫様の事業概要

- 東京東信用金庫様の事業概要について
教えてください

当庫は東京スカイツリーの完成で活気
づく東京都・墨田区をはじめ、江東区・
葛飾区・江戸川区を中心に、地元密着型
の信用金庫として、安定した経営基盤と
高い収益力を基盤に金融サービスを提供
しています。

営業店舗は、東京都内のほか、埼玉県、
千葉県に計 68 か所を展開しており、
12 か所の出張所、17 か所の店舗外
ATM コーナーも設けています。職員数
は約 1,500 名です。

（平成 24 年 3 月 31 日現在）

下町という土地がらもあり、中小企業
育成や地域の活性化には特に力を注いで
おり、代表的な例としては、毎年『ひが
しんビジネスフェア』を主催しています。
地元地域で活力ある営業を行っている
企業や団体などが、製品の展示や商品を
販売するのはもちろん、ビジネスマッチング
を通じて、地域の活性化を目指すことを

目的としたイベントで、2008 年から
相撲の殿堂である両国国技館で開催
しています。

内部統制をはじめ、業務規程や
事務取扱要領の作成・共有に
iGrafX（アイグラフィックス）を利用

- iGrafX の利用状況について
教えてください

当庫では、主に次の業務で iGrafX を
利用しています。

- (1) 内部統制の文書化
- (2) 業務規程の整備
- (3) 事務取扱要領の整備・運用

それぞれの業務によって利用状況は異なり
ますが、プロセスを可視化する文書化・
文書のメンテナンスを行うツールとして
「iGrafX FLOWCHARTER」を、文書化
された規程や要領といったドキュメントを
効率的に管理・共有するシステムとして
「iGrafX PROCESS CENTRAL」を利用
しています。

内部統制の文書化：110 種類にも
およぶ文書を iGrafX で作成

- ではまず、「内部統制の文書化」から
詳細を教えてください

2008年、信用金庫における法的義務は
ありませんでしたが、理事会の方針により



「iGrafXの内部統制文書化アドオンツールを
使用して、内部統制の3点セットを作成
しました」（事務本部 常勤理事 本部長
東海枝 実氏）

法令遵守とリスク管理に関する態勢の整備を進めるため、内部統制の文書化に取り組むことになりました。

iGrafx FLOWCHARTER とその内部統制文書化アドオンツールである「SOX+（ソックスプラス）」を使用して、内部統制の 3 点セットと総称される「業務フロー」、「業務記述書」、「RCM」を作成しました。

- 文書化ツールとして iGrafx FLOWCHARTER を採用した理由を教えてください

内部統制を実施するにあたりコンサルティングを受け、文書化テンプレートなどの提供も受けましたが、文書化したプロセスは最終的に 110 種にもおよびました。

これだけの数の文書を作成し、管理・メンテナンスをワープロや表計算ソフトなどを使用して作成するのは簡単なことではなく、効率的に内部統制文書を作成するためのツールのものが不可欠でした。

iGrafx FLOWCHARTER は業務フロー図が容易に作成できるなど使い勝手に優れ、体系図からリンクで文書体系を一元的に管理できます。文書の新規作成はもちろん、メンテナンスのしやすさも評価し、導入を決めました。

業務規程の整備：iGrafx で業務規程文書と内部統制文書を一元管理

- 次に、「業務規程の作成・整備」について教えてください

業務の幅は年々広がり、取扱商品も増加しています。そのため、継続的な業務の見直しや改善、内部統制文書に基づくリスク管理、そしてそれらに伴う業務規程文書の管理やメンテナンス作業など、本部の各担当者にかかる負荷は増加する一方でした。

しかも当庫では、これまで合併・統合を繰り返してきた経緯もあり文書の分量がとて多く、業務規程文書に加えて内部統制文書を管理するとすると、これまでと同じ体制で対応することが難しいことは明らかでした。

一方、これら 2 つのドキュメントは役割こそ異なるものの連動している部分も少なくありません。逆に連携して活用することができれば、監査資料としてだけでなく現場の業務マニュアルとなる事務取扱要領やその研修資料、さらには業務改善のための基礎資料としても発展させることができると考えました。

その仕組みと体制を構築するために、iGrafx PROCESS CENTRAL を導入しました。

- 以前は、どのように業務規程文書を管理しており、どのような課題があったのでしょうか

ドキュメントの電子化はしていましたが、基本的には種別別・番号別にただ並んでいる状態です。体系化されていないので業務に精通した特定の職員にしか取り扱えない、まさに属人化と言われる状況でした。

そのため、ある業務について調べたりメンテナンスをしようとしたりしても、

● 業務規程文書の管理画面例



どの文書のどこに関連した項目が記載されているのかもわかりにくく、効率的かつミスや漏れがないように作業を進めることが容易ではありませんでした。

変更履歴が残るので、組織的にドキュメントのメンテナンス作業を進めることが可能に

- iGrafx PROCESS CENTRAL でどのようにドキュメントを管理しているのか教えてください

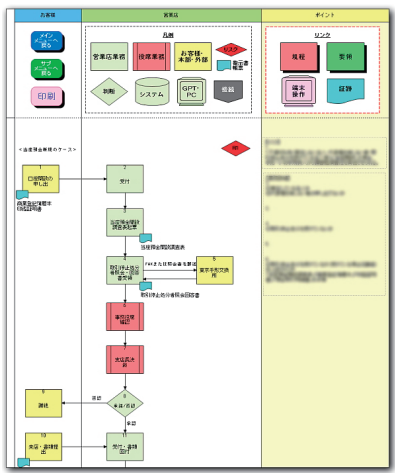
iGrafx FLOWCHARTER で作成した業務フロー図をベースに、内部統制文書や業務規程文書を紐付けして一元的にドキュメントを管理しており、業務フロー図から関連するドキュメントをすぐに呼び出せるようになっています。

また各営業店では、業務フロー図から関連する規程文書を Web ブラウザで閲覧できるようになっています。

- iGrafx PROCESS CENTRAL を選定したポイントを教えてください

● 業務フロー図の画面例

● 業務フロー図の画面例



基本的なドキュメント管理・共有に機能が限定されているので、シンプルで使いやすく、コストパフォーマンスに優れている点が評価ポイントになりました。

比較検討したドキュメント管理システムの中には、システム購入費だけで 5 倍以上の金額となる製品もありました。

- どのように業務は改善されましたか

だれが、いつ、どこを修正したという変更履歴が残るので、効率的かつ組織的にドキュメントのメンテナンス作業を進めることができるようになりました。

規程を改訂する際も、影響の範囲を確実に把握できるようになりました。実際、業務フローを作成していた現場の担当者からリスクに関する指摘や意見が上がってくることもあり、「業務が可視化」されたことで理解が深まり、意識の変化も見られるようになっています。

事務取扱要領の整備・運用：顧客の利便性向上と業務の効率化・リスク管理の徹底を目指す

- では最後の「事務取扱要領の作成・整備・運用」について教えてください

これまでの事務取扱要領はほぼ文章だけで構成されており、お世辞にもわかりやすいものとは言えないものでした。また、読み返してみると内容にあいまいな部分もあり、一部ローカルルールで運用されている業務もありました。

そのような状況では、現場の生産性を高め、お客様の利便性を向上させることは容易ではなく、営業店ごとに業務のムラも発生してしまいかねません。

どの営業店でも、どの担当者でも、品質の高いあるべきサービスを提供するとともに、リスク管理の徹底を図るためには、事務取扱要領の体系的な見直しを図り、より正確で、よりわかりやすい内容へと見直す必要があると考えました。

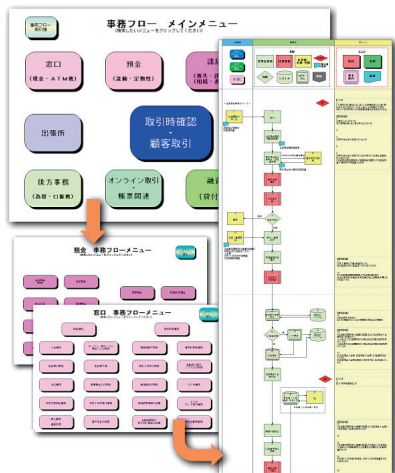
また事務取扱要領の見直しは、現場への指導を強化・徹底するいい機会となります。

事務取扱要領の元となる業務規程文書を管理・改善していく仕組みと体制が確立されたことから、本格的に取り組むことになりました。

- 業務規程文書の見直しに iGrafx PROCESS CENTRAL を導入した理由を教えてください

業務規程文書と同様、業務フロー図を中心に関連するドキュメントを管理・

● 画面遷移イメージ（メニュー画面から業務フロー図へ）



メンテナンスできること。そして、営業店において Web ブラウザで簡単に閲覧できる iGrafx PROCESS CENTRAL は、事務取扱要領の整備・管理においても有用だと判断しました。

- 使い勝手はいかがですか

最初、慣れるまでは手探りで作業を進めることもありましたが、慣れるととても使いやすく、ほかのツールで作成すると面倒な業務フロー図を、とても簡単に作成できるようになりました。

また業務フロー図の修正時、自動で矢印がつながったりフローのサイズや位置が自動で調整されるなど、効率的に作業を進めることができるので内容に集中できます。

フロー全体を見ながら作業ができるので、誤りや矛盾点などにも簡単に気がつけるようになりました。



「効率的かつ組織的にドキュメントのメンテナンス作業を進めることができるようになりました」（事務部事務企画担当 特別推進役 磯部 毅彦 氏）



「業務フロー図をベースに、内部統制文書や業務規程文書を紐付けて、呼び出せるようにしています。」（事務部事務企画担当 副部長 山口 豊嗣 氏）



「生産性を向上させ、お客様の利便性を高めるため、事務取扱要領を見直しました」（事務部事務管理担当 副部長 大島 真代美 氏）



「効率的に作業を進めることができるので内容に集中できます」（事務部事務サポート担当 副部長 高橋 浩美 氏）



「現場が業務改善に積極的になってきた気がします」（事務部事務企画担当調査役 佐藤 和代 氏）



「研修時に何十部もの資料を配付していたのですが、その必要がなくなりました」（事務部事務管理担当 証印席 吉田 千絵 氏）