

## 中小公庫の業務改革

中小企業金融公庫情報システム部 岩崎 保 IWASAKI Tamotsu

### 1. はじめに

1980年代半ば以降、わが国経済がソフト化、国際化、情報化など産業構造の高度化、金融の自由化が進展する中で、中小企業に対する長期資金による政策融資を担う中小企業金融公庫を取り巻く環境が大きく変化している。

このような環境変化に対応すべく構築したのが、RIP型営業であり、これを支えるRIPシステムである。

### 2. 新しいRIP型営業

わが国経済社会の活力の源泉である中小企業が事業環境の変化に適応し健全な発展を図るためには、「ヒト、モノ、カネ」に加え「情報」の入手、活用の重要性が増大している。

公庫は、単に資金の供給にとどまらず企業経営にかかる「質の高い情報」を一体として提供することで、中小企業の事業展開を支援すべきである。

この資金と情報の提供を適時、適切、かつ効率的に行うためのコンセプトがRIP型営業である。

- ①Relationship = 顧客との信頼関係
- ②Intelligence = 企業を見る目を活かした顧客情報の整理・分析・加工
- ③Proposal = Iを生かした真に顧客の立場に立った提案

このコンセプトを踏まえて、公庫の使命を組織として確認したのが、新しい「経営理念」の制定である。

### 3. RIP-2システムの構築

#### (1) RIP-1システムの誕生

RIP型営業を組織として効率的に展開するためのサポートシステムの必要性を認識して、1987年に「情報系システム検討委員会」（1年後改組拡充）を発足した。

ここで顧客のデータベース化が議論され、小規模ながらパソコンによるRIP-1システムを開発した（1989年、1年後全店でLANとして実施）。

#### (2) RIP-2システムへの発展

RIP-1システム段階では「公庫ならではの情報」提供をどうシステムで支援できるか、の姿が描き切れなかった。

体制を委員会方式からタスクフォース方式（業務システム企画開発室）に改め強化するとともに、東大・梅沢教授の指導のもとに、公庫の

使命はなにか、という基本に立ち戻り徹底した議論を交わした。その結果、中小企業の事業の振興に必要な資金とそれを活かす公庫ならではの情報をタイムリーかつ効果的に提供していくことが合意され、「経営理念・目標」に結実した。

このように情報提供が資金提供と並ぶ業務と位置づけたうえで、最新の情報技術を活用し、

①融資事務の大幅な合理化、効率化

②情報提供業務のサポート

を狙いとした戦略的な業務支援システム・RIP-2システムを開発し、昨年6月から全国の営業店で運用を開始した（端末機400台）。

### 4. RIP-2システムの概要

このシステムは、職員一人一人が日常の業務を通じて得た顧客の①基本情報、②財務情報、③課題情報、④特色情報、⑤事例情報、⑥営業支援情報、を登録し、一方、これらの情報を全国ベース（原則）で自由に検索・加工して活用できるものである。

システムの特色は次の通り。

①顧客データベースの構築と全国オンライン化  
蓄積する顧客情報の範囲を拡充した顧客データが全店で利用可能

②すべての業務を1台の端末機に統合

汎用パソコンを端末機として、従来の資金系業務と今回の情報系業務、OA処理を効率的に処理

③エンドユーザコンピューティング環境の整備  
営業店で必要な顧客情報を検索し、OAソフト（Lotus等）で独自に加工

④統合OA環境の整備

電子キャビネット、電子メールの利用による本支店間文書管理の効率化、情報伝達の迅速化

⑤分散データベース・分散処理の実現

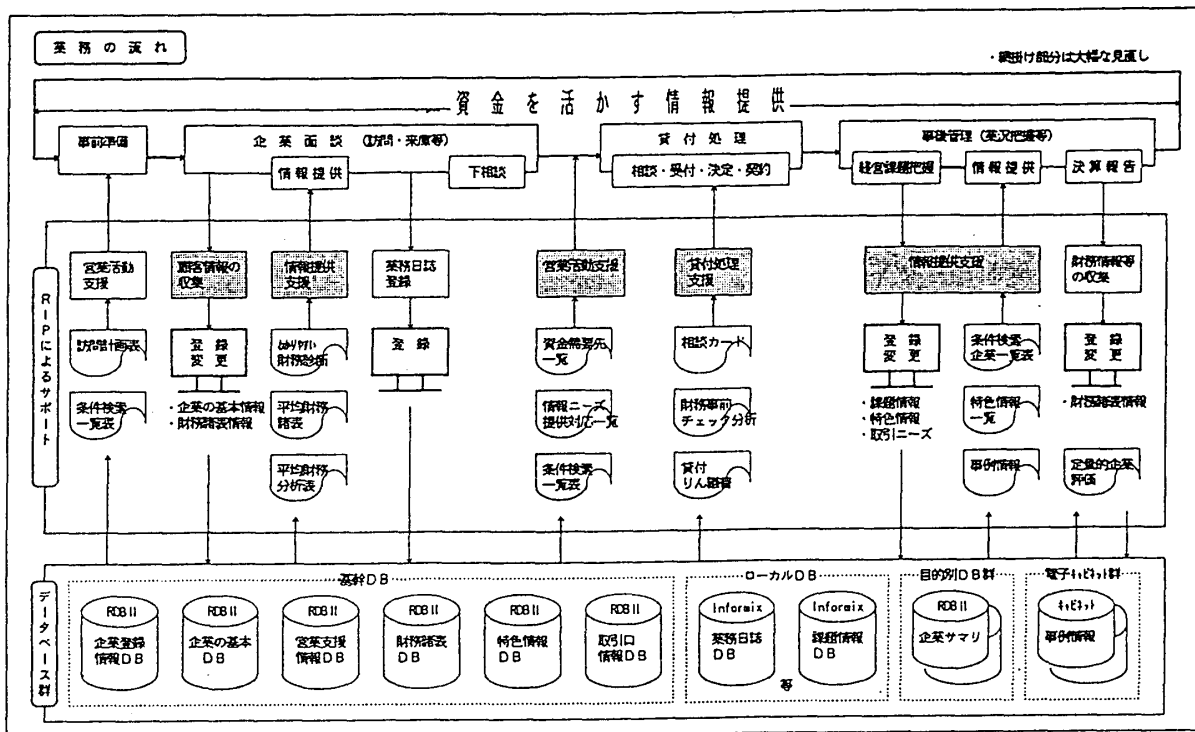
リレーショナルデータベースの全面採用、データの最適配置（クライアント・サーバー方式ホストはデータベースサーバ機能が主体）

### 5. 現況と課題

融資業務関係の情報は順調に登録・活用されているが、情報提供業務関係では試行期間を漸く終えこれから活用が本格化する段階にある。

このシステムを最大限に活用してRIP型営業を深く定着させること、改善ニーズを早期に実現するなど情報インフラの整備を促進することが今後の課題である。

# 業務の流れとRIPシステム



# システム構成図

