



東京信用保証協会における 保証申込手続きの電子化への取り組み

東京信用保証協会
業務総轄室 業務総轄部長

有竹 博史

1. はじめに

当協会は令和4年4月18日に、全国の信用保証協会ですべての保証申込を同システムで受付し、認証付電子保証書を発行している。

これまでの当協会における保証申込手続きの電子化への取り組みについて紹介させていただくとともに、今後の課題と展望等についても触れておきたい。

2. 保証申込手続き電子化の経緯

信用保証委託申込書等の押印レス化を令和3年4月から、信用保証委託契約書の徴求時期を金銭消費貸借契約等の締結時に変更する取り扱いを同年7月から開始した。これにより、保証申込から保証決定に至るまでのプロセスにおける電子化への取り組み上のボトルネックがなくなり、全国信用保証協会連合会（以下、「連合会」という。）が運営する共通プラットフォーム（以下、「共通PF」という。）を経由した保証申込手続きの電子化が実現することになった。

(1) 電子化を推進する態勢

当協会においては保証業務の電子化プロジェクトチーム（以下、「保証業務の電子化PT」

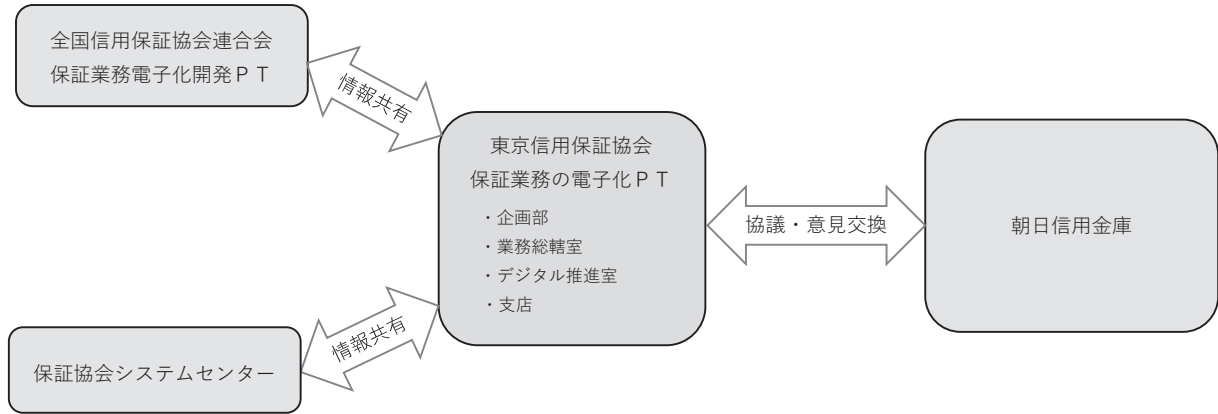
という。）を令和3年1月に設置し、企画部、業務総轄室及びデジタル推進室並びに保証審査実務担当者による部門横断型のメンバー編成によって電子化の運用態勢や業務フローの検討を行ってきた。検討にあたって、連合会に設置された「保証業務電子化開発プロジェクトチーム」やCOMMONシステムに参加する協会の基幹システムを担う保証協会システムセンターとも定期的に情報交換を行いながら、検討項目の詳細を詰めてきた。

保証業務の電子化PTで議論を進めていく際は、連合会及び保証協会システムセンターにおけるシステム開発の進捗状況と同期をとりながら当協会の運用態勢や業務フローを構築していかなければならず、多くの時間を必要とすることになった。

なお、保証申込手続きの電子化に先立ち、令和3年6月に信用保証委託契約書を集中的に受け入れる事務を所管する部署として業務総轄室保証事務課を設置しており、翌年から始まる試行運用（パイロット運用）開始時の申込受付部署を同課とすることで、受付事務の取り扱いに関するノウハウを蓄積する方針とした。

(2) パイロット運用開始

パイロット運用の開始に向けた準備段階では、業務全般の事項については業務総轄室、システム面においてはデジタル推進室が調整役となり、朝日信用金庫と数次にわたって意見交換を行ってきた。また、システム稼働に向けた業務テストフェーズにおいても各部署が連携しデータ確認や打鍵テストを行う一方、必要に応



じて同金庫と連絡を取りながら進めてきた。

令和4年4月の保証申込手続きの電子化の開始当初は、同金庫豊島町支店及び大塚支店の2カ店と当協会側は受付部署を保証事務課、審査担当部署を八重洲支店とする態勢で、パイロット運用を始めた。大塚支店の取引先は基本的に当協会の池袋支店管轄となるが、電子による保証申込案件については、しばらくの間、八重洲支店で担当することにした。

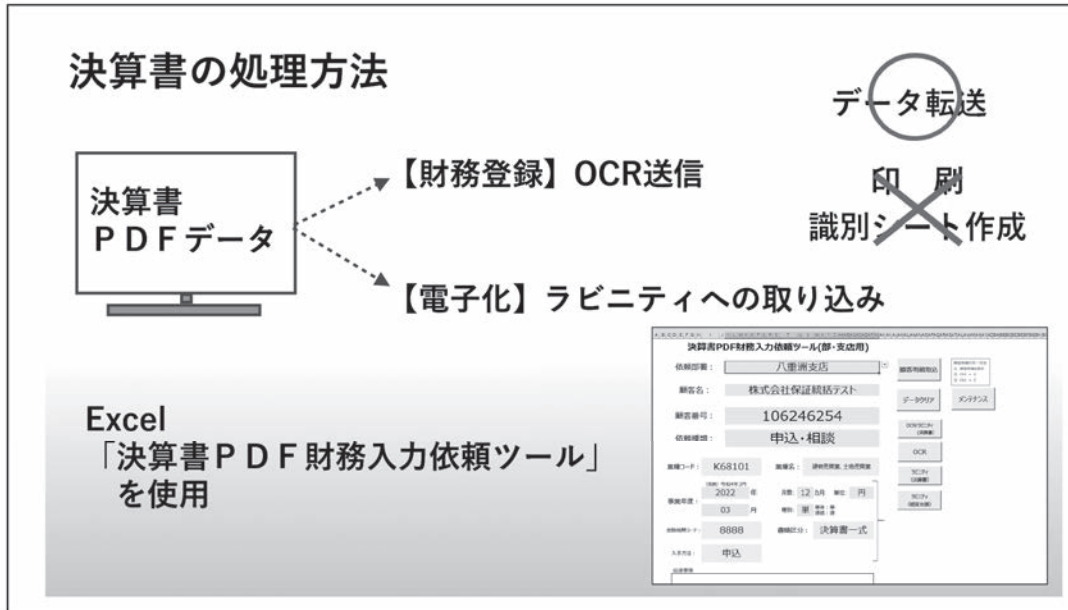
電子による保証申込手続きは当初、WEB連携方式を採用したため、金融機関側のWeb画面への入力負担が大きく、電子での保証申込件数は2カ店の申込全体の1割弱に止まっていたが、8月29日よりHULFT連携方式に変更したことに伴い、これらの問題は解消された。そのため、次のステップとして2カ店に加え、神田小川町支店と日本橋支店の計4カ店に対象店舗を拡大。この4カ店からの保証申込については、すべて電子による保証申込に移行した。こ

の段階においても、当協会側は保証事務課で受付事務、八重洲支店で保証審査という態勢は変更せず、引き続き迅速な事務対応が可能となるよう心がけてきた（10月11日より受付事務を八重洲支店へ移管）。

(3) ペーパーレス化への取り組み

当協会では従来の紙ベースの申し込みの場合、各支店で受領した紙の決算書をスキャナーで読み込み、PDFを作成している。そのPDFを当協会の決算事務センターにファイル転送し、センターに設置してあるOCR端末でデータ変換・補正してから基幹システムに取り込んでいる。今回の保証申込手続きの電子化に伴い、共通PFから受領した決算書のPDFについては、独自に作成したマクロを利用してインデックスその他の情報を付加した後、直接、事務センターにファイル転送しており、ペーパーレス化が促進されている。

日付	朝日信用金庫		信用保証協会		連携方式
	支店	申込方法	受付事務	審査	
令和4年4月18日	豊島町支店・大塚支店	紙・電子混在	保証事務課 <small>※紙の申込は管轄部署において 受付・審査</small>	八重洲支店	WEB連携
令和4年8月29日	豊島町支店・大塚支店 日本橋支店・神田小川町支店	電子	保証事務課	八重洲支店	
令和4年10月11日	豊島町支店・大塚支店 日本橋支店・神田小川町支店		八重洲支店	八重洲支店	HULFT連携
令和4年11月1日	全支店		全支店	全支店	



※ラビニティとは…当協会を導入している電子化文書管理システム

(4) 研修等内部周知に向けた取り組み

マニュアル作成及び電子化にかかる業務フロー等の決定に関しては、業務総轄室の保証統括課と保証事務課が協力しながら進めてきた。事務運用の変更等については、その都度、事務文書として発出することにより情報の共有化を図った。令和4年11月1日から当協会の全支店に電子化を展開することを踏まえ、審査現場の各担当者にも分かりやすいように、「保証申

込の電子化事務処理ファーストステップガイド (DVD 編)」を作成。全支店に配布して、理解を深めてもらうことができたと考えている。

また、10月中旬には全支店向け説明会をTV会議方式で開催。同金庫の業務エリアが八重洲支店以外では、上野支店、錦糸町支店及び千住支店管轄に集中していることを踏まえ、10月下旬に当該支店の庶務担当者を八重洲支店に集め、講習会を実施した。

日付	説明会・発出文書他
令和4年4月14日	八重洲支店向け第1回事務運用説明会 事務連絡文書発出：保証申込の電子化に伴う個人情報の取り扱いに関する同意書の運用変更について
令和4年4月15日	全役員向け文書（お知らせ版）発出：保証申込の電子受付システムの運用開始について～朝日信用金庫との間でパイロット運用開始～
令和4年4月18日	WEB連携での電子保証申込開始 全役員向け文書（お知らせ版）発出：保証申込の電子受付システムの運用開始について～全国で初めてとなる申込が保証決定～
令和4年8月22日	八重洲支店向け第2回事務運用説明会（電子依頼メッセージの送信）
令和4年8月24日	事務連絡文書発出：電子保証申込の利用拡大に伴う調査部署の変更について
令和4年8月29日	HULFT連携での電子保証申込開始
令和4年9月29日	事務連絡文書発出：電子保証申込にかかるマニュアル改訂と留意点について 事務連絡文書発出：PDF決算書の取り扱いについて
令和4年10月4日	保証課長会議にて令和4年11月1日から全支店（経営支援部含む）で申込処理・審査を開始する旨を周知 「電子申込の処理方法」にかかる説明動画DVD配布
令和4年10月6日	八重洲支店向け第3回事務運用説明会（電子申込受付処理デモ）
令和4年10月11日	八重洲支店での電子申込受付処理開始（受付部署を保証事務課から八重洲支店へ変更）
令和4年10月14日	事務連絡文書発出：朝日信用金庫からの保証申込の電子化全店対応に伴う調査部署の変更について
令和4年10月20日	全支店（経営支援部含む）向け電子保証申込にかかる説明会
令和4年10月24日	朝日信用金庫の事前相談の対応部署を従来の管轄部署対応に変更
令和4年10月25日	上野・錦糸町・千住支店向け電子申込受付処理デモ
令和4年11月1日	全支店（経営支援部含む）での電子保証申込開始

3. 現在の取り組み状況

令和4年11月以降、朝日信用金庫からの保証申込手続きはすべて電子化された。今までのところ双方に大きなトラブルもなく順調な運用状況となっており、融資実行までのリードタイムを短縮できた。

▶ 電子による保証申込実績

(単位：件)

4月 (18日～)	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
2	6	7	5	22	147	81	484

これからパイロット金融機関以外の金融機関に対する募集が本格化していくが、これまでの経験を活かしながら、積極的に電子化への取り組みを推進していきたい。

4. 今後の展望と課題

(1) 短期的な視点

保証申込手続きの電子化のメリットを金融機関に丁寧に説明していくと同時に、電子化への取り組みについて地方公共団体や中小企業団体等関係機関への周知にも努めることで、徐々に浸透を図っていくことが必要である。

当協会が令和2年10月より開始した認証付電子保証書発行サービスは、令和4年11月現在、信用保証書発行件数に占める割合が7割を超えており、今後さらに取扱金融機関が増えていく見通しである。この間、地道に金融機関に信用保証書の電子化のメリットについて説明してきたことが、普及につながったと考えている。

(2) 中長期的な視点

当面の間は、保証申込手続きに関して連合会の共通PFを活用していくことに全力を傾けることが重要であるが、金融機関からの要望等を踏まえ、今後検討を要すると思われる事項を挙げておきたい。

①条件変更、事故報告受付等期中以降の業務処理の電子化も視野に入れ、連合会の共通PFの拡充及び信用保証協会の基幹システムの変更・修正に柔軟に対応していくことである。

②信用保証委託契約書の後取りスキームによって保証申込手続きの電子化が実現したが、依然として信用保証委託契約書の原本取得にかかる物流コストや事務コスト等、金融機関及び信用保証協会双方にとって業務効率化を妨げる要因が残されている。

最近では、金融業界におけるデジタル化の進展により金銭消費貸借契約書その他の約定書についても電子化の対象とする金融機関が増えてきていることから、信用保証委託契約書等の電子化を如何に実現するかが今後の課題となる。

③本スキームによる電子化によって一定の省力化が図られたものの、財務情報については決算書PDFからOCR端末での変換入力作業、さらに基幹システムへのデータアップロードとなっており、人手に依存した非効率な部分が残されている。さらなる合理化・効率化のために、将来的には決算書をXBRL等のデータで受領し、直接、信用保証協会の基幹システムにデータ転送できるようになることが望ましい。

※XBRLとは・・・財務情報を効率的に作成・流通・利用できるよう、国際的に標準化されたコンピューター言語。

④保証申込手続きを電子化する金融機関が今後増えていくことを踏まえ、信用保証協会の基幹システムにおいても、電子稟議等を活用し、審査プロセス全体をペーパーレス化し、効率化・省力化を図っていくことが必要である。

⑤コロナ禍以降のデジタルトランスフォーメーションの進展を踏まえると、中小企業・小規模事業者（以下、「中小企業者等」という。）及び金融機関のニーズを的確に把握しつつ、信用保証協会が受領するデータの簡素化や項目の見直しを不断に行っていくことが重要である。まずは、従来の紙ベースで必要とされた信用保証依頼書・信用保証委託申込書等の情報を総点検し、デジ

タル化に向けて再整備する必要がある。

- ⑥平成 30 年の信用保証協会法の改正により中小企業者等に対する経営支援が法律上の業務として追加されたこともあり、信用保証協会にとって金融支援と経営支援を一体的に取り組むことが最重要課題となっている。他方、中小企業者等に対する対面での金融相談や経営相談、ハンズオン支援（専門家派遣）といった伴走支援業務に関しては、コロナ感染症等の流行時に円滑な業務運営がしばしば難しくなることから、非対面型サービスを提供するハブのひとつとして、AWSを利用する連合会の共通 PF の機能を拡充することも考えられる。

※ AWSとは・・・Amazon Web Serviceより提供されるパブリッククラウド。ISO等の外部認証取得やFISC等のセキュリティガイドラインに準拠し、官公庁や金融機関での導入実績等を勘案し選定した。

5. おわりに

当協会は保証業務の電子化PTでの検討をはじめ、各部署間の協力・連携等によって保証申込手続きの電子化を無事スタートさせることができた。これもひとえに今まで電子化に関わった一人一人が「明日を期せず（不期明日）」との思いで、日々業務に取り組んでくれたおかげであると実感している。

最後に、保証申込手続きの電子化へ先鞭をつけることを決定していただき、パイロット運用の開始から現在に至るまで、さまざまなご尽力をいただいた各関係機関の皆さまに心より感謝申し上げます。