



業種
官公庁

導入部署・部門
産業経済部・産業経済課

導入前の課題

- ・リーマンショックで融資の申請が爆発的に急増し、対応が不可能に
- ・システム運用をしたいが臨時職員を入れるのは現実的ではない
- ・夜の10時過ぎまで残業が続いてしまう日々

導入後の成果

- ・負荷の高い業務を皮切りに、対象業務を拡充しながら段階的に委託
- ・制度が変わったとしても、運用でもシステム開発でもカバーできるように
- ・夜の10時過ぎまで残業が続いてしまうことも減少

運用でもシステムでもカバーできる強固な体制。そして、「ここまでやるのか」というほどの生真面目さ

江戸川区様では、区内の中小企業の経営改善や設備投資に役立ててもらうべく、必要な資金を有利な条件で利用できる『あっせん融資制度』を設けています。

『あっせん融資制度』では、支払った利子の一部が助成されるだけでなく、信用保証協会へ支払った信用保証料も全額補助されます。また、区の融資以外に東京都の『あっせん融資』の一部にも利子補給を行っていました。区と都、2つの制度への補助のうち、都融資への利子補給は、年間の利用件数は20件程度でしたが、2008年に状況が一変します。

菅井様は当時を振り返って口にします。「リーマンショックが起きて、10月頃から区融資、都融資とも多数の利用申請が来ました。特に都融資は前の年までは20件余しかなかったのが、3000件から4000件ぐらいうちに増えてしまったんです。夜中10時過ぎまで職場に残りながら『これはもう、物理的にも対応不可能だろう』と思いました」



江戸川区
産業経済部 産業経済課 経営支援係
菅井 様

「あっせん融資」の手続きは、1回で終わるものではありません。受付をして、金融機関を紹介して、融資を実行。1年後に利用者へ申請書類を送り、1年の間に返済された利子について、その時点で申請をもらい、補助が行われるのです。つまり、2008年10月に大量の申請が来た段階で、「1年

後にどうなるのかが想像できてしまう」というわけなのです。新たなシステムの開発をしようにも、その後の業務運用のことまでを考えると現実的ではありません。そこで考えたのが、業務委託だったのです。

声を掛けた20数社のうち、手を挙げてきたのは4社ほどだったようですが、江戸川区様が仕様書を出し、それに対する提案を求め、書類審査とプレゼン審査を経てパーソルビジネスプロセスデザインに決定しました。

決め手となった点について菅井様は「重要だったのは『体制』ですね。実際に業務を実行するための体制づくりができるかどうか。あとは実績と、私たちが出した仕様書に対してどれだけ理解があったかという点ですね」と語ります。

官公庁のあっせん融資業務をトータルで扱っているような委託会社はほとんど無かったようですが、その理由としては「データベースを構築して業務管理をしなければならない点」だと菅井様は言います。自社内にシステム開発部門を持っており、『対応できる』と回答したのがパーソルビジネスプロセスデザインだけだったようで、そこがポイントとしては一番大きかったと菅井様は強調されました。「ただ、最初は大変でした」と続けます。

「それまで少数の内部の職員だけが理解していたことをパーソルビジネスプロセスデザインの方々に理解してもらうこと、拠点に物理的な距離があるなかどう円滑にやっていくのか、というのは試行錯誤がありましたね」

そうして試行錯誤を重ねながら業務委託を進めていった江戸川区様。

「最初の年は『1番負荷が増えた都融資の業務』から始めて、翌年は『区融資もお願いします』という感じにして、その間に徐々にシステムも拡充していつてもらって、段階的に移行するという工夫はしましたね」と菅井様はご説明くださいました。

パーソルビジネスプロセスデザインに対して困っている点が無い、と話す菅井様に、逆に“満足している点”について伺いすると、「ひとことで言うと真面目だということ。『生真面目』と言ってもいいかもしれないですね」と笑顔を見せます。

続けて、その『生真面目さ』について具体的なエピソードを次のように語ってくださいました。

「まず、なにか問題が起きた時の報告の早さ。そして、その後の原因究明と、対策の立て方。『こんな小さなことに対して、ここまでやるのね』と思うところもあります。その問題の原因がパーソル側じゃなくても、『こういうことが2度と発生しないように、こういった対策をとりましょう』って提案してくれるのは本当に素晴らしい点ですね。それは本来、うちが考えるべきことなのかもしれないのに」

さらに、体制についても言及してくださいました。

「問題が起きたら運用でカバーして下さる場合もあれば、システム開発でカバーして下さる場合もあります。システム側で『試しにやってみよう』っていうのは、内部にシステム部門を持っていないと難しいですが、そこも備えているから強いですね」

