

『銀行業務検定試験 DX ビジネスデザイン 公式テキスト&問題集』追加情報

本書に関して、2025 年 3 月実施試験より出題形式の変更（記述式 2 題 各 15 点：計 30 点から、記述式 3 題 各 10 点：計 30 点）がございますため、書籍「Chapter 6」収載の確認問題を、下記のとおり 1 題分追加いたします。学習時にご活用ください。

記

【確認問題】

〔Ⅲ〕次の事例に基づいて、問 41～42 について答えてください。

甲銀行の取引先である有限会社キャメル物流（以下、「キャメル社」という）は、地方都市を拠点とする従業員 30 名の地域密着型運送業者である。創業から 20 年以上、地域の物流業界で安定した成長を遂げ、顧客との信頼関係を築いてきた。しかし、近年では人手不足や輸送コストの上昇、そして全国チェーンや新規参入業者との競争激化に直面しており、経営の効率化が急務となっている。

キャメル社の経営者である鈴木社長は「顧客第一」を経営理念に掲げ、柔軟で質の高いサービス提供を目指しいち早く配車管理システムを導入してきたが、昨今の業績悪化と人手不足の深刻化には強い危機感を抱いている。特に、①間接部門の従業員の負担軽減と経費削減が収益性向上の鍵であり、従来の手作業中心の業務を見直す必要があると感じている。また、昨今の DX の進展を見据え、更なるデジタル技術の導入による業務効率化を積極的に推進することを決断した。

甲銀行の担当者である乙は、鈴木社長にぜひとも DX 支援で力になりたい旨を話し、特に問題を感じているという手作業中心の業務について話を聞いた。

具体的には、事務作業は以下のような流れで行っているとのことである。

- ・顧客からの運送依頼のほとんどが FAX で、電子データ（メール、オンラインフォーム）は一部にとどまっていたため、まずはこれを受け取り、内容を確認している。
- ・上記の運送依頼の詳細を配車管理システムに手動で入力し、配車スケジュールを調整している。
- ・運送完了後、配車管理システムからデータを取り出し、表計算ソフトで請求書を作成し、顧客に送付している。

これらの作業が従業員にとって大きな負担となり効率の低下を招いており、さらに少ない人員で対応するため入力ミスも頻繁に発生し、配送スケジュール作成の遅延が多くなっていた。運転手からの不満も寄せられており、顧客対応の品質低下につながりかねないとの状況を把握することができた。

乙が本件を融資担当課長の丙に相談すると、デジタル化の必要性については賛成するものの、②「単なるデジタル製品の提案に留まらず、お客様の持続的成長につながるように計画的な支援を検討してください」との指示を受けた。

【問 41】鈴木社長の抱える下線部①の課題に対して、どのようなデジタル技術の提案ができるか、その(1)内容と、(2)導入効果を簡潔に記述してください。

【問 42】丙の下線部②の指示を受けて、担当者の乙がデジタル技術の提案において留意すべきことを 2 点、簡潔に記述してください。

【模範解答】

【問 41】

- (1) 取引先の協力を得て、運送依頼の手段を FAX から統一したフォームをメールで送信する方法に変更し、配車管理システムへのデータ入力、発送後の請求書の作成・送付については RPA の導入を提案する。
- (2) システムへの入力などの作業を自動化することで、システムへの入力ミスや請求書の作成における誤りを防ぐことができ、また、作業を担当する従業員の負担軽減、運転手への配車スケジュールの早期提供などの効果が得られる。自動化による効率化で、残業代等の削減、間接部門と運転手とのコミュニケーションの改善などが視野に入ってくる。

【問 42】（次のうち 2 点）

- ・キャメル社が掲げる経営理念と、デジタル技術の導入による効果がきちんと結びつけられるよう、会社の現状、スタッフの考えなどについてきちんと確認する。
- ・デジタル技術の導入に関連して、導入に対する外部の支援体制や導入にあたっての資金や補助金活用などについて確認する。
- ・デジタル技術を導入し活用していくために必要となる人材や、変革のために社長自身がどれだけ関与していけるのかについて確認する。
- ・キャメル社の DX 推進に継続的なサポートを提供し、フィードバックも受けながら、長期的な関係を構築する。
- ・DX に関連する情報提供や、教育のサポート、コンプライアンスやセキュリティのアドバイスなど、導入したデジタル技術を活用するための支援も行う。
- ・導入にあたって、目標の設定、計画の策定、導入後の評価・検証と継続的な改善というプロセスになっているかを確認する。

以 上