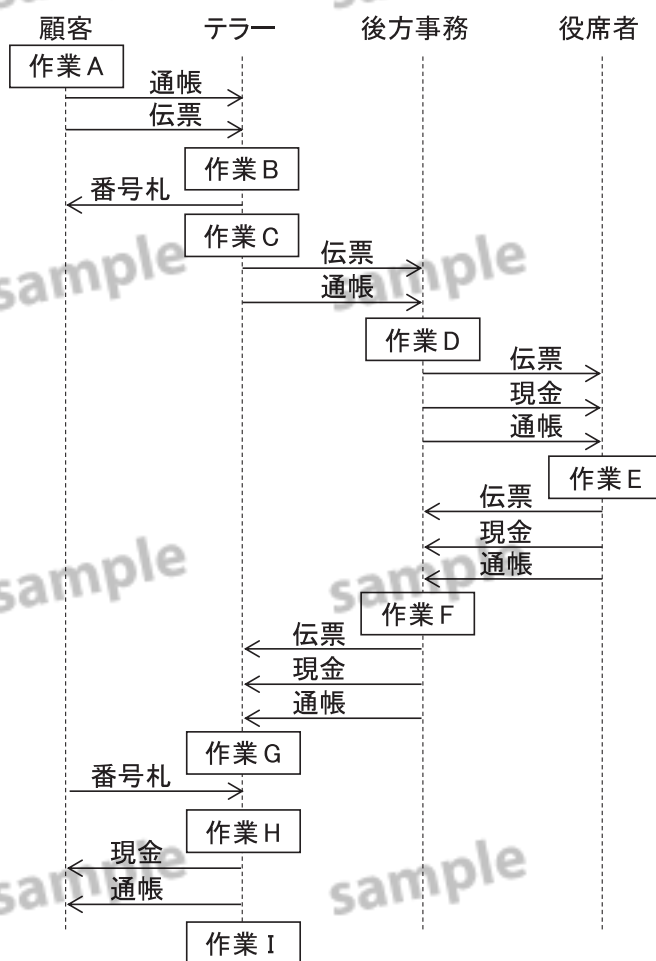


慶應義塾大学ビジネス・スクール

演習：銀行における預金払い出し作業<sup>(1)</sup> (A)

図1は、ある銀行の窓口で顧客に現金を払い出す作業を例にとって、各作業者が行う作業と顧客・作業者間でやり取りされる情報と物の流れとを平面上に示したプロセス図である。横軸に顧客・作業者、縦軸に時間の経過をとっており、四角で囲んだ各作業は、それぞれ以下の内容を表している。



〈図1：預金払い出し作業のプロセス図〉

本ケースは、慶應義塾大学大学院経営管理研究科の坂爪 裕教授が作成した。本ケースは、クラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉4丁目1番1号、電話 045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

Copyright © 坂爪 裕 (2016年4月作成)

作業 A： 伝票を取り、口座番号、氏名、日付、払出金額を記入して取引印を押印する。  
窓口へ移動し通帳と伝票をテラーに渡す。

5 作業 B： 伝票にもれなく訂正なく記入されていることを確認する。  
番号札の # を伝票に転記し、番号札を顧客に渡す。

10 作業 C： 伝票に記入されている日付を確認する。  
伝票に記入されている口座番号・氏名を通帳と照合する。  
通帳の副印鑑と伝票の印影を照合し、伝票に照合印を押す。  
伝票と通帳を後方事務に渡す。

15 作業 D： 伝票に記入されている口座番号と払出額をコンピュータにテンキー入力する。  
コンピュータから現金を排出し、払出記録を通帳と伝票に印字する。  
コンピュータから排出された現金を数え、払出金額と合っていれば確認印を伝票に押す。  
伝票と現金・通帳を役席者に渡す。

作業 E： 伝票に記入された払出額、印字された金額、現金額を照合し、検印を伝票に押す。  
伝票と現金・通帳を後方事務に渡す。

20 作業 F： 伝票に検印のあることを確認する。  
伝票と現金・通帳をテラーに渡す。

25 作業 G： 伝票に確認印のあることを確認する。  
顧客を番号で呼ぶ。

作業 H： 伝票に書かれた番号と番号札を照合し、受取印を押す。  
通帳と現金を顧客に渡す。

30 作業 I： 伝票を規定の場所に格納する。

図 1 から、伝票、通帳および番号札という物を媒体としてさまざまな情報がやり取りされており、その間に多くの作業ステップが発生していることがわかる。

設問 1. 「始めの状態」と「終わりの状態」を記述しなさい。

5

設問 2. 付加価値作業を明らかにしなさい。

設問 3. 付加価値作業以外のムダな作業をすべてなくす改善案を考えなさい。

10

〈注〉

(1) 銀行における預金払い出し作業の事例は、河野宏和・坂爪裕 (2000) 「情報フローの設計的改善方法」経営情報学会 2000 年秋季全国研究発表大会をもとに、その内容を一部加筆・修正したものである。

15

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

---

不 許 複 製

---

慶應義塾大学ビジネス・スクール

---