

Title	サービス業（銀行）における業務改善
Sub Title	
Author	大城秀樹(Ooshiro, Hideki) 石田英夫
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1994
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1994年度経営学 第1065号 複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001994-1065">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001994-1065</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

学生氏名

大城 秀樹

主査 石田 英夫

副査 河野 宏和

國領 二郎

所属

石田 英夫 研究室

## サービス業（銀行）における業務改善

今年6月の普通預金金利の自由化によりいよいよ本格化してきた金融自由化後の激しい競争環境の中で、これまでひたすらボリュームの拡大を指向していた銀行はいま生き残りをかけたそのスリム化に必死である。その中でもその業務の効率化は緊急を要する課題であり、各行とも多大なシステム投資を行い、その実現を目指したが、銀行員の長時間労働が問題になる事でもわかるように、その成果は余り芳しいものではないようである。

本研究では、以上のような問題意識から銀行業務の大部分を占めるホワイトカラー業務の改善を進めるためにはどのようなアプローチが適切なのか、これまで行われてきた様々な手法と、近年のリエンジニアリング等の新しい動向やその問題点を文献調査等により踏まえた上で、その業務の改善を進めるには、業務そのものの機能に注目する手法が有効であるとの認識に立ち、(株)琉球銀行においてその「為替業務」と「融資業務」の実態を調査し、この二つの業務をもとにその手法の有効性を探った。

本研究で明らかにしようとした手法は、従来余り注目されてこなかった仕事の対象としての「情報」の特性を捉えるために、情報の伝達モデルを用いてこれを分析していくもので、業務の効率化を行う際の、情報システム等の活用の指針として有効に活用できるものである。