

# インテックが提供する SOHOイメージエントリサービス

SOHO Image Entry Service by INTEC

中 智弘  
Naka Tomohiro

## 概要

当社は、国内に約1,500万人以上といわれている在宅勤務者（以下、SOHO）によるイメージデータのデータ入力業務サービスを開始した。従来のイメージ入力では原票全体を入力オペレーターに渡すため、個人情報漏洩の危険性があった。当社が提供するSOHOイメージエントリサービスは、原票のイメージを分解し、その一部をSOHOの入力オペレーターに渡して入力する。個々のオペレーターは一部の情報しか見られないため個人情報漏洩の危険性が少ない。

当社が操業当初からお客さまに提供しているデータ入力業務のノウハウ・システム開発力とインターネット環境とを融合した本サービスにより、お客さまのコストダウンとSOHO雇用機会の拡大に貢献すると期待している。

## 1. はじめに

個人情報の管理を徹底している企業や団体は、個人情報の漏洩防止のために自社でデータエントリを行っている場合が多

い。しかし、これは費用の固定化を招き高いコストに悩まされる原因となっている。また帳票全体を見て入力することから、オペレーターに帳票内容を読み取られる危険性があり、個人情報が漏洩するリスクも背負っている。

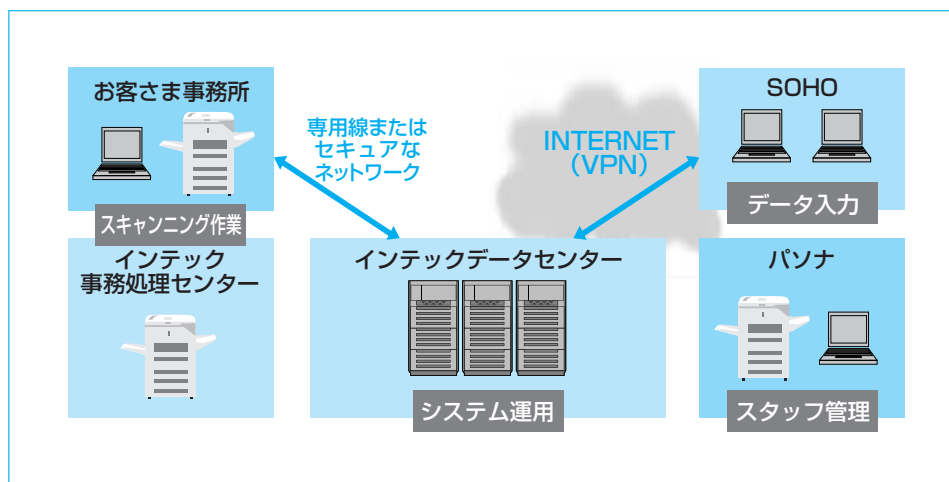


図1 SOHOイメージエントリサービスの概要図

一方、データエントリ業者に入力を委託する場合には帳票原票を外部に持ち出す必要があり、紛失やセキュリティ上の危険性が問題になっている。また、2005年4月から個人情報保護法が本格的に施行される。これにより、企業はコスト面・利便性に加えて安全性も考慮してデータエントリ業者を選定する必要がでてきた。

これらの課題を解決するソリューションとして、当社は株式会社パソナ（以下、パソナ社）との協業により、セキュリティの高さを確保した上でSOHOの活用による低コスト・短納期のデータエントリサービスを開始した。

## 2. セキュアで効率的データエントリシステムの構築

当社のイメージエントリシステムを図2に示す。①最初に、原票をスキャナーで読み込み、イメージデータを作成する。②つぎに、イメージデータを項目ごとにばらばらに分割する。③分割したイメージデータは「姓」「名」「電話番号」などの項目ごとに別々のオペレーターに渡し、テキストとして入力する。ひとりのオペレーターに渡すイメージデータには関連性がないため、オペレーターが個人情報を知ることにはできない。④こうして個別にエントリされたデータは、当社のデータセンターに転送され、分割時に付加したユニークキーによってもとの順番に並び替え、意味のある最終形のデータとして統合される。

イメージ化①では、お客さまご自身でスキャニングすることにより、原票を外部に持ち出す必要がなくなり安全である。

また、数字だけを入力、漢字だけを入力のように、同一項目を連続して入力することにより、従来の帳票1枚毎の入力方法に比べ、帳票1枚あたりの生産性が20～30%上がり納期を短縮することができた。

## 3. SOHOオペレーター利用のメリット

入力オペレーターとしてSOHOを活用することにより入力コストを抑えることができる。現在、パソナ社には面接と入力技術試験に合格したSOHOの入力オペレーターが15,000名以上登録されており、個別に本人と秘密保持契約を結んで情報漏洩防止対策を講じている。また、潤沢なSOHOオペレーターの活用により納期短縮が可能となった。パソナ社はデー

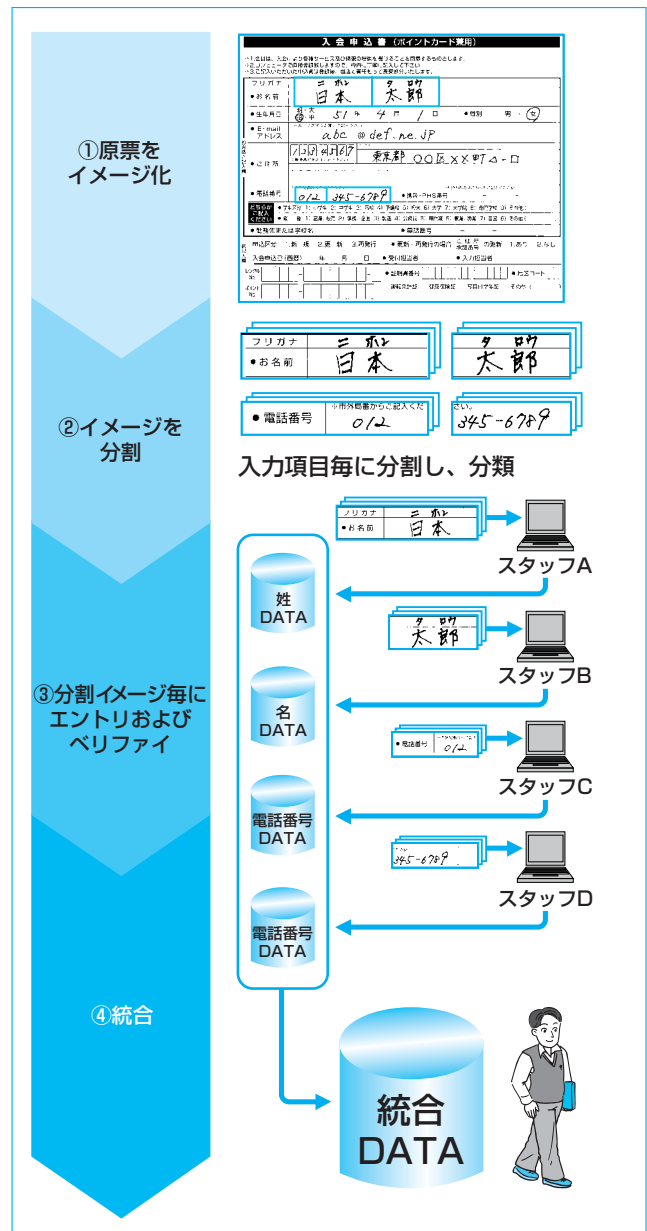


図2 SOHOイメージエントリの流れ図

タエントリの精度でSOHOオペレーターの報酬をランク分けし、やる気を鼓舞し高い品質を維持している。

一方、企業にとってSOHOイメージエントリサービスを導入することで、固定費を抑えることによるメリットは大きい。自社でデータを入力する企業でも、繁忙期に必要なに応じてSOHOオペレーターを利用すれば、社内がかかえる入力オペレーターと入力設備の固定費を変動費にすることができる。

また、SOHOオペレーターには夜間や土日祝日の入力希望者も多く、今までは高コスト、または不可能であった土日祝日対応も可能となる。

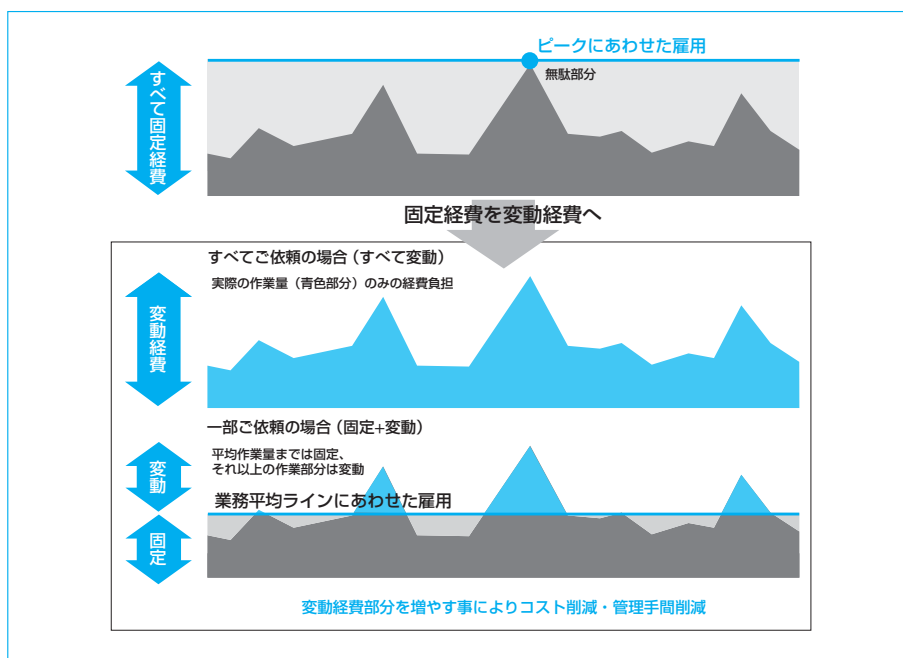


図3 SOHOイメージエントリサービス利用時の経費配分

## 4. セキュリティ対策

SOHOオペレーターとインテック・データセンター間はインターネットVPNで接続しており、イメージデータやエントリデータは暗号化して送受信する。エントリはオンラインでの作業となり、エントリ後はイメージデータ、エントリデータ共にSOHOオペレーター側には残らない仕組みである。「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準」(財団法人金融情報システムセンター)に対応する施策を行っており、金融機関からのアウトソーシングも対応できる体制を整えている。

また、イメージデータや納品データの管理は当社ISMS<sup>(\*)</sup>適合のデータセンター内で行われ、作業者のシステム操作の監視、データの暗号化等により内部からのデータ流出防止対策を取っている。データエントリに係わる受付事務作業も同ビル内で行っており、生体認証システムでの入退管理、監視カメラでの作業監視により原票の保全を図っている。

## 5. 事例

イメージエントリサービスを提供するときは、受付作業など、前後に付随する作業も合わせて請け負うケースが多い。カード会社(以下、お客さま)の審査業務のうち、入会申込書(原票)受付作業からデータエントリ、審査後の原票の後処理

業務までを請け負った事例を紹介する。

業務の概要を図4に示す。この業務において、受け付けた原票は最終的にお客さまの保管倉庫に送付するまでは当社での管理となる。お客さまはイメージデータとエントリされたテキストデータのみで審査業務を行うモデルである。

この業務を請け負うにあたり、お客さまから以下の3項目を満たすように求められた。

- (1) 情報漏洩に対する作業場所の安全性
- (2) コスト削減、納期短縮
- (3) 土日祝日対応

受付からイメージリードまでの作業、および後処理は当社横浜データセンター内で行った。また、入会申込書の一部、住所欄等のイメージの分解が難しく個人が特定できる項目のデータエントリは当社内部(当社100%出資のデータエントリ会社、ウィズインテック)で入力することにより更にセキュリティを高めた。これらの対応により、安全性に対してお客さまから高い評価を受けている。

コスト削減については第2章で述べたようにSOHOを活用することで可能とした。また、同一項目の連続入力で生産性を20~30%向上し、多数のオペレーターが並行してデータエントリすることにより、納期を短縮することができている。

土日祝日対応については第3章で述べた理由により、お客さまのご要望にこたえることができた。

(\*) ISMS: 情報セキュリティマネジメントシステム

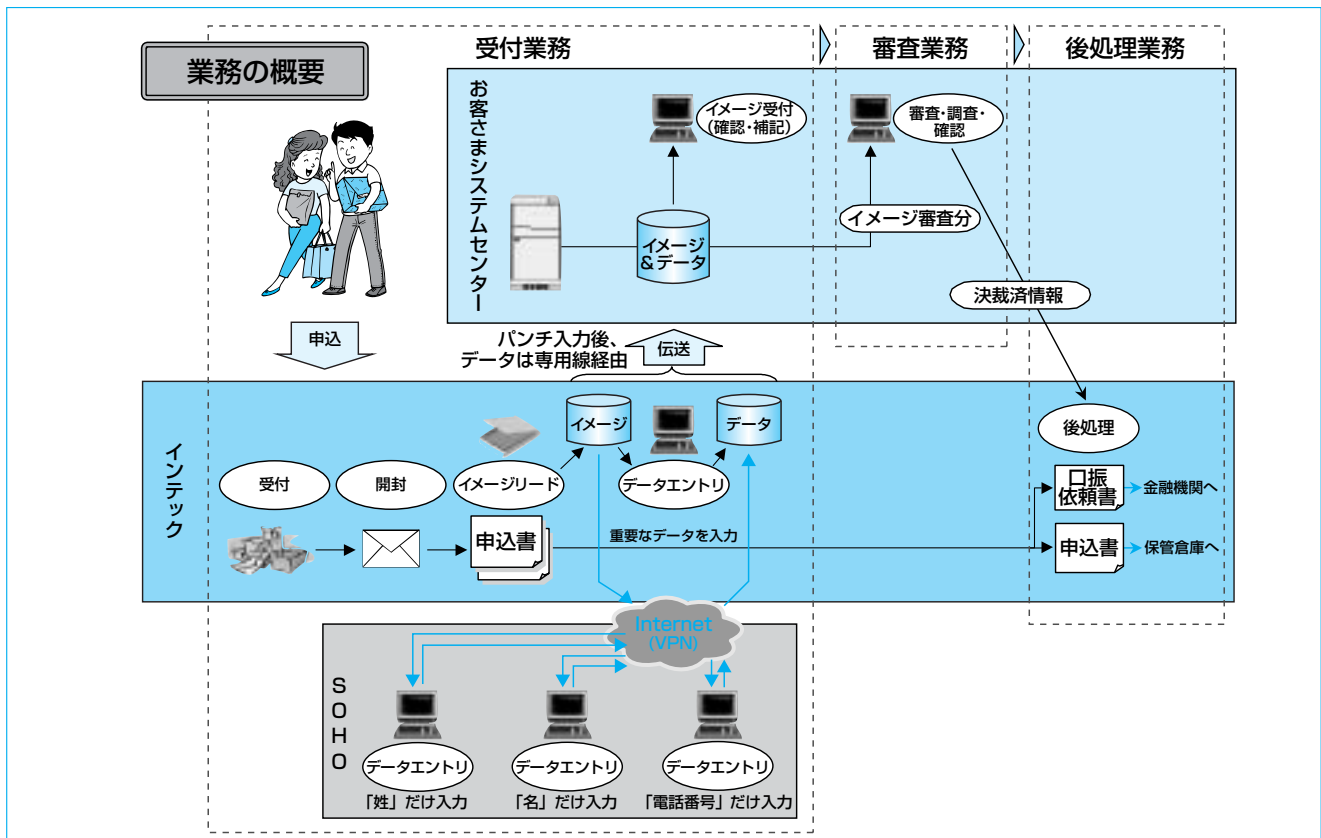


図4 カード入会受付業務へのSOHOエントリサービスの適応例

## 6. おわりに

今後は、SOHOイメージエントリシステムの特徴を生かし以下のサービスを検討している。

### (1) 模擬試験等を在宅で採点

①従来は1ヵ所の会場に採点者を集めて採点したり、答案用紙を採点者に渡して採点する方法が主流であった。在宅でのイメージ採点により、採点会場の確保の問題や答案用紙の紛失のリスクが解消される。

②解答を並行して採点できるため、複数の採点者による採点が短期間でできるようになる。これにより、1人の解答を複数の採点者が採点することが容易になり、妥当なコスト・期間で可能となり、採点者によるバラつきを防ぐことができる。

### (2) アンケート結果の入力

①SOHOの方々の希望の多い時間帯、夜間や休日にデータエントリできる。これによりイベントなどのアンケート結果を翌営業日に閲覧することができる。

### (3) 海外の人件費の安い地域でデータエントリ

①英字・数字など入力文字の種類によっては海外でデータエントリすることにより、経費を削減できる。

これらのサービス以外にも便利な使い方が考えられる。私たちは、お客さまとSOHOの方々と一緒に、あたらしいサービスを検討・実現したいと考えている。



中 智弘

Naka Tomohiro

- ・ アウトソーシング事業本部  
サービス事業推進部
- ・ SOHOイメージエントリを中心にサービス企画、  
営業支援を担当