プリマジェスト

ＩＷＦとＡＩを活用したＢＰＯスキーム
日本生命が保全業務に導入

イメージソリューションのリーディングカンパニーであるプリマジェスト（神奈川県川崎市、稲垣秀秋社長）は、保険業界向けにイメージワークフロー（ＩＷＦ）を活用したＢＰＯスキームを提供しており、２０１８年から日本生命が保全業務に導入した。日本生命では、保全業務における紙による手続きの効率化と生産性向上、適正な要員配置の把握、自然災害に強い体制構築に課題を抱えており、この解決に向け、ＢＰＯスキームを導入して保全業務をデジタル前提の事務工程に改革したことで、各工程の標準化と可視化を実現した。現在、プリマジェストではＡＩの活用も進めており、50％の業務効率化につながっている。

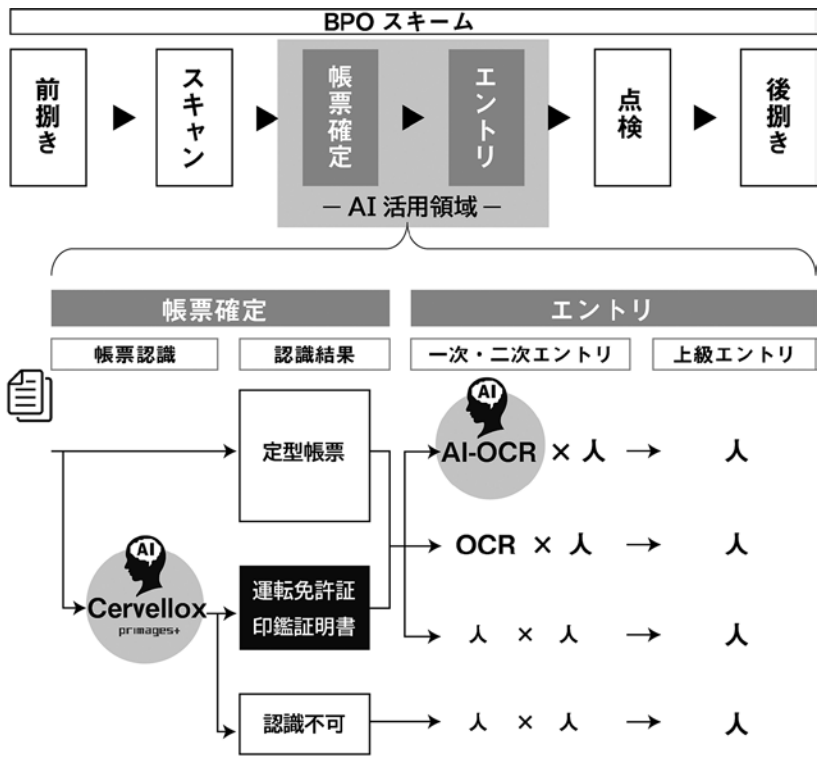
高速スキャナーとＩＷＦを組み合わせた業務運営を構築

ＢＰＯは、適切な分業（第三者へ委託）により業務品質の向上とコストの削減を図る仕組みで、業務変革手法の一つとなっている。

保険会社における現行の保全業務は、商慣習上、紙と人材に蓄積された業務スキルがベースとなっているため、研修コストの増加や高スキル者の人件費の高騰、業務の暗黙知化、担い手の属人化といった課題を抱えている。そのため、業務運営全体の効率化を図る上では、紙を効率的かつシームレスにデジタル化するスキームを構築することが求められており、その手法としてＢＰＯの活用が進んでいる。

こうした状況を踏まえて同社は、これまで金融業界を中心にバックオフィス業務を支えてきた技術とノウハウを生かして、保険会社の新契約・保全・保険金支払い業務などを効率化し、生産性向上を実現するためのＩＷＦを活用したＢＰＯスキームを提供している。

同社のＢＰＯスキームでは、高速スキャナーとＩＷＦを組み合わせた業務運営を構築する。その特徴は、①業務のデジタル化（物流・動線の最小化、業務の自動処理化）②担い手のスキルレス化（教育期間の最小化、担い手の多様化）③組織のワンライン化（業務個別の繁閑を吸収、管理職層の多能化）－の3点で、①では紙を起点とする業務をイメージ化（デジタル化）して処理を自動化する。



ＢＰＯスキームのイメージ図

各工程の標準化と可視化を実現

②と③においては、事務規定をＩＷＦシステムへ搭載することにより、事務規定がシステムでガイダンスされるようになることから、作業者は業務規則を覚える必要がなくなり、作業難度が下がるとともに、習熟スピードの短縮につながる。そして、管理者層やシーム構成が簡素化され、複数業務をワンラインで運営することが可能になり、ローコストオペレーションを実現する。

布施執行役員（左）と井町統括部長

布施知也執行役員ＢＰＯ本部長は「当社のＢＰＯスキームを導入することにより、業務の可視化が飛躍的に進む。加えて、業務プロセスの構築期間にはＢＰＲを実施することから、特に業務の可視化においては、エントリー品質、案件不備内容、工程別生産性、業務習熟度など、委託範囲外の業務まで可視化して改善ポイントをアドバイスできるのが強みだ」と話す。

また、ソリューションビジネス本部営業統括三部の井町浩一統括部長は、「コロナ禍では、在宅勤務の推進により生産性が低下した保険会社もあると思う。当社のＢＰＯスキームは現物を伴う業務以降の工程は場所を選ばないロケーションフリー化が可能で、ＢＣＰの観点からも有効だ」と語る。

保全業務をデジタル前提の事務工程に改革

日本生命の契約管理部は、主に保全、保険料収納、満期保険金・生存給付金の支払いの3業務を担当しており、その中でも保全の手続き件数は年間約６００万件に上る。

保全事務を行うに当たっては、「ミスを起こさない」「速やかな処理」「コストを極力かけない」ことを目指し、これまでシステム化と事務工程の簡素化・ペーパーレス化などに取り組んできたが、それでも5割ほどの件数が紙による手続きとして残存しており、さらなる効率化と生産性向上が課題となっていた。

日本生命の見先氏

また、事務業務は月によって処理件数が変動することから、適正な要員配置の把握が難しく、自然災害の影響を受けても高い品質が維持できる体制を構築することも課題として認識していたことから、今後は保全業務もデジタルを前提とした事務工程に改革する方向性を決めた。そしてこれらの課題を解決するためには外部のノウハウの活用が有効と判断し、ＢＰＯの導入に向けて検討を始めた。

複数社のＢＰＯベンダーに相談する中で、プリマジェスト社は複数保険会社のバックオフィス業務を受託している実績があったことや、その実績から構築した汎用ワークフローシステムを開発・提供していたことから、保全業務の諸課題を解決するためのノウハウを有していると判断。導入前には簡素化・標準化への道筋を包括的に提案してもらえたことが決め手となり、パートナー企業に選定した。

ＢＰＯスキームは18年1月から運用を開始しており、保全業務の各工程を標準化できたことで一人の社員が複数業務に従事することが可能になった。また、後続対応が必要な内容の定量分析や、各工程に要する作業時間（生産性）の定量化、点検実施率の把握なども可能になった。

導入から3年以上が経過し、ＢＰＯスキームが社内に浸透してきたことから、現在はＢＰＯスキームを活用した業務の拡大に取り組んでいる。３業務からスタートしたものが12業務まで拡大しており、今年度は約20業務まで拡大していく予定だ。また、本年度からＢＰＯスキームのＩＷＦ機能・点検機能にＡＩを活用し、帳票の確定やエントリー業務の効率化を図っており、段階的に活用領域を拡大していくとしている。

契約管理部調査役兼請求書受付センター長の見先俊弘氏は「導入に至るまでは、当社の業務をＩＷＦに乗せるための共通言語化や、工程は同じでも若干異なっていた業務のやり方の標準化などに苦労したが、業務の種類によらず標準化した事務フローの構築と、各工程の可視化を実現することができた。今後は定量分析の結果を踏まえて工数の削減や効率化を図っていきたい」と語る。

それに対してプリマジェストの布施執行役員は「ＢＰＯベンダーとして、業務の可視化による実践値とテクノロジーが活用できる運営体制の確立を支援していきたい」と述べるとともに、「当社では、ＡＩ（注）の活用によって入力作業工程の効率が50％改善した。まだまだ効率化の余地は大きいことから、適用範囲を広げてチャレンジしていく」と話す。

また、井町統括部長は「当社はテクノロジーの開発・提供だけでなく、業務を受託して実際に行っていることから、こうした当社のノウハウを生かして保険会社の業務改善に貢献していきたい」と述べる。

（注）プリマジェスト社の自社開発ＡＩ製品「Ｃｅｒｖｅｌｌｏｘ」。同社ＢＰＯによる知見と独自のレイアウト解析のＡＩ技術を採用して開発。帳票の識別（帳票自動分類）やエントリー業務支援などに活用している。