

### SOMPOひまわり生命

# 保険金支払業務迅速化への取組み 診断書データ入力にOCR導入

SOMPOひまわり生命では、保険金支払業務の迅速化に向けた取り組みを強化している。同社の保険金支払部門では、以前から入力項目が多い診断書のエントリー作業(入力)に時間が割かれることが課題になっていたことから、2020年6月にOCR開発を専門とするプリマジェスト社のOCRエンジンを導入した。診断書をデータ化してRPAで自動的に取り込むことで、エントリー作業時間を約20%削減した。同社では今後、作業可能な人員を増やし、さらなる迅速化と業務効率化につなげていく考えだ。

## 作業時間20%削減、迅速化・業務効率化実現

OCRエンジンには、「AI-OCR」という帳票登録によって文字を認識する「定型OCR」と、パターン登録(表中の配置ルールやキーワード抽出など)や帳票に登録されていない文字を認識できる「準定型OCR」があることに加え、AI-OCRに比べて定型OCRの方が精読率が高まると考え、プリマジェストの定型OCRと準定型OCRの二つのエンジンを導入した。

また、入力項目が多い診断書は、AI-OCRを利用するとコストが高くなる傾向がある。そのためプリマジェストとの連携によって、低コストの定型OCRと準定型OCRエンジンの機能を改善しながらランニングコスト抑制につなげた。

今回、診断書のOCR化に取り組んだ背景には、項目数の多さに比例してエントリー作業に割かれる時間が増えるという現状の改善があったが、20年6月の運用開始から現在までの3年間で、1件あたり10分かかっていた診断書の入力作業を約2分短縮し、作業時間の約20%削減を実現した。



SOMPOひまわり生命のメンバー

また、保険金請求件数

針は維持する必要がある。さらに、営業店がコア業務に集中できるように、営業拠点が行う事務を本社がまとめて受け持つという取り組みを行っており、OCRエンジンを導入して事務負担を減らしたい考えがあった。

OCRエンジンの導入後は、エントリー作業の短縮によって、「5営業日以内」という保険金支払日数を引き続き維持できているという。現在の課題は、定期的な帳票改定が行われてもスムーズに対応できるようにすることだ。今後は、OCR化できる帳票を増やし、エントリー作業の効率化をさらに進めることで、将来的には、「24時間以内での支払い完了」を目指すという。

同保険金サービス部業務企画グループ課長の篠田香里氏は「今後も迅速かつ適切な支払いの実現に向けた新しいソリューションを導入することで、コスト削減や業務効率化につなげ、その余剰を当社が推進する健康応援活動などに生かしていきたい。また、支払部門で得たデータを活用すること

指したいという。SOMPOひまわり生命情報システム部IT開発グループ課長代理の丸井祐貴氏は「当社は、顧客に対していかに迅速な支払いができるかに重点を置いてさまざまな取り組みを進めており、今後もその視点からシステム導入などを推進していきたい」と話す。

でお客さまに有益な健康情報を提供するという顧客体験の向上を図っていききたい」としている。

### プリマジェスト

#### OCR化で保険金支払部門デジタル化に貢献

## 想定外の帳票でも高い認識率

プリマジェストは、2019年4月にSOMPOひまわり生命のPOC(Proof of Concept)に加わり、参加企業の中で最も認識率が高いという評価を受けて、本格的に診断書OCRの導入に向けた取り組みを開始した。診断書のOCR化は、発行される診断書の種類と業務効率化を支援し

が多いことに加え、保険会社独自の帳票もあることから、認識率が下がらないソリューションの開発は難しいとされていた。同社は、定型OCRと準定型OCRの特長を組み合わせ、帳票の配置ルールやキーワードなどから文字を認識することから読み込みを可能にした診断書OCRを開発し、SOMPOひまわり生命の保険金支払いの迅速化と業務効率化を支援し

た。保険金請求に利用される診断書は、さまざまな医療機関から発行されることに加え、項目表現に共通性はあるものの、各保険会社が独自に作成しているものもある。また、顧客から送られてくる診断書は、カスタマイズされている想定外の診断書も約50%あることから、OCRが正確に読み取れないという現状がある。

プリマジェストはそうした点を踏まえ、読み込み技術の改善を重ねること、ある程度の項目の規則性で認識可能な準定型OCRの技術と定型OCRの特長を合わせた、認識率が下がらないソリューションを開発することに成功した。

ながら、デジタル化が進むと同時に顧客と対面する機会の損失につながるという課題を抱えている。そのため、営業現場ではデジタル化が前進しているものの、コールセンターなどで手続きする方が手取り早いという考えを持つ人も多いという。丸山氏は「長年の経験にルールエンジン等、他の要素技術を取り入れた斬新な手法であることから、従来のOCRの適用範囲の限界を広げる画期的なソリューションに今後なっていくだろう」と語る。

プリマジェストは、そうした点を踏まえ、SOMPOひまわり生命では、SNSのメッセージや配布した紙に添付したQRコードを読み込むことで書類をアップロードするサイトに顧客を誘導するようシステムを開発を検討していくという。

プリマジェストソリューションビジネス本部の丸山芳晴氏は今後の保険業界への支援について、業務効率化を図るとともに、同時に顧客との接点の機会損失を防ぐバランスの良いソリューションを開発することが課題になるとした上で、「長年のシステム開発やさまざまな業務受託の実績と経験をもって、DXを目指している保険会社の業務効率化、ひいては保険業界全体のデジタル化に寄与していきたい」と話す。



丸山氏(左)、原田氏