

コープ共済連 プリマジェストの「AI・OCR」導入 エントリー業務コストが半減

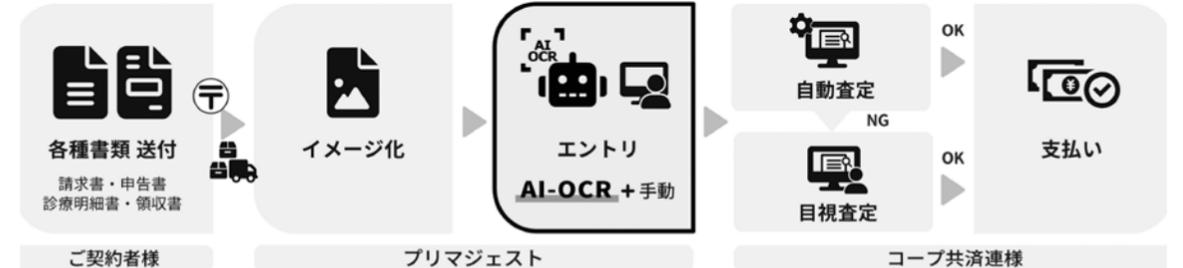
日本コープ共済生活協同組合連合会は昨秋に、DXソリューションを手掛ける(株)プリマジェスト(神奈川県川崎市、稲垣秀秋社長)が提供する「AI・OCR」および、着脱可能な制御ハブ「EOS (Extended OCR Service)」を導入して、プリマジェストがBPOで請け負うエントリー業務のコスト削減を実現している。今後の顧客サービスの拡充による共済金支払いの業務量拡大とそれに伴うコスト増加を見据え、自動査定率の向上によって業務効率化を図るとともに、将来的な業務の拡張性を高めるために、ソリューションのクオリティはもちろん、一緒に進んで取り組みを進めていけることが、プリマジェストをDX推進のパートナーに選定した決め手になったという。「AI・OCR」導入に携わったコープ共済連開発本部事務開発部の古川愛郎部長と、同部共済金開発グループの信田英孝マネージャーに、今回導入したソリューションの概要、導入の背景や効果、プリマジェストを選定した理由、今後のDX推進の展望などについて聞いた。



古川氏(左)と信田氏

——今回導入したソリューションについて。
 信田 従来、当連合会から、そのエントリー業務で「AI・OCR」と「EOS」というソリューションを導入して、本内容を自動査定システムで判断して支払いの有無を決定するが、その前段階として帳票をエントリーする業務のBPOをプリマジェストに委託させ

てもらっており、昨秋から、そのエントリー業務で「AI・OCR」と「EOS」というソリューションを導入して、本内容を自動査定システムで判断して支払いの有無を決定するが、その前段階として帳票をエントリーする業務のBPOをプリマジェストに委託させ



共済金支払い業務のワークフロー(イメージ)

「一緒に取り組み進められる」選定の決め手に
 業務を自動化し、省人化を図った。
 また、定型書類については、「従来型OCR」の方がランニングコストを抑制できることから、必要に応じて「AI・OCR」と「従来型OCR」を組み込むことができる。「EOS」を導入した。複数の候補の中か

は提出されたシステム要件に沿って実物を開発して納品するが、その先の、業務のPDCAを回しながら効率化を図り、生産性を上げていくといったことは、基本的にわれわれが自力でやらなければならない。その点、長年にわたってBPOを委託しているプリマジェストであれば、

「AI・OCR」を作り上げて終わるITベンダーとは異なり、ソリューションのクオリティはもちろん、開発後の「AI・OCR」のバージョンアップや業務の見直しへの対応など、PDCAを回しながら当連合会が業務効率化を進め、生産性を向上させていくためにどうすれば最善のかを一緒に考えて、取り組んでいただくのと判断した。「AI・OCR」をこの先、10年、20年と使っていくことを考えた際の継続性を最も重視した。

実際、「AI・OCR」の導入に当たって、プリマジェストの担当者の方とはメールや会議でのやり取りだけでなく、当連合会に常駐してもらい、業務内容を見てもらった上で濃密な意見交換を行った。例えば、こちらが要望として出した仕様に對して、「こうしたらもっと良くなるのではなか」といった提案もできる」といった提案をしていただいたのは非常にありがたかった。

——今後のソリューション導入で改善・解決できた点は。
 信田 当初の目的だったエントリー業務のランニングコストの圧縮が最大の成果になる。全ての帳票ではないが主要な帳票についてはコストがほぼ半減した。ただ、「AI・OCR」の導入に伴って、システムの固定費が一部上昇したことからトータルで見ればそこま

導入したばかりであり、一定程度の業務実績が積み重なった段階で振り返りを行い、業務の精度をより上げていければと考えている。
 ——全体を通してプリマジェストの対応は。
 古川 他のシステム開発ではさまざまな不具合が発生したりもするが、今回の「AI・OCR」では稼働開始前後で全く違和感がないくらいスムーズに導入できたので非常に助かっている。「AI・OCR」に関する説明などでも、こちらの要求通りに対応してもらったので全くストレスを感じなかった。現在、手術共済金の支払いに関するBPOについてプリマジェストの開発部門や営業部門と毎週定例ミーティングを行っているが、とてもスムーズにプロジェクトが進んでいる。

——今後のDX推進や同様の課題を持つ他の共済団体について。
 信田 ソリューションはさまざまな種類があり、何を選択するかは各共済団体の課題やニーズによって異なると思うが、信頼できる、長年にわたって一緒にお付き合いしている相手かどうかを最も重視して取引先を選んだ。「AI・OCR」自体については、この先ウェブの請求など利用領域が広がる中で、人の力の限界を超えることができる非常に有効な組み合わせだと考えており、導入を前向きに検討いただければと思う。
 古川 これからの時代、共通する業務について各共済団体がまとってシステム開発を行い、コストを下げることがも真剣に考えなければならなくなると思っており、競争領域ではない事務の構築などについては連携していければと思っています。
 ——業務改革や顧客サービスの向上について今後の展望を。
 古川 新型コロナウイルスの第7波によって昨年のピーク時は通常の5倍の業務量だった。組合員にお役立ちできた一方で、多くの面でご迷惑をおかけしたこともあったと思っている。今後は顧客サービスという側面からウェブ化を拡大していかなければならないと考えている。
 また、業務改革については、職員自身も今後の可能性のある状況の中で業務を継続させていかねばならないが、現状、自宅でできる業務には制限がある。今後、ワークフローの見直しを行い、リモートでさまざまな業務ができるように改善していければと思っています。業務改革と顧客サービスは決して矛盾するものではなく、ウィンウィンの関係を築いて両立できると思っており、BPOの第一人者であるプリマジェストに協力してもらいながら実現していければと考えている。