



富国生命保険相互会社様

すてきな未来応援します

フコク生命

Case Study 1

『Image Flow Foundation[®]』をベースとした
給付金イメージワークフローシステムを開発し
お客様へのサービス品質の向上と
業務の効率化を実現。

富国生命保険様は、相互扶助の精神に基づき、公共性の高い生命保険事業を営む「相互会社」として90年近くの歴史を積み重ねてきました。

当社では、顧客満足度を左右する重要なファクター、給付金支払い査定業務の抜本的な改革をめざして、「給付金イメージワークフローシステム」を構築。開発にあたっては、日本ユニシスの『Image Flow Foundation』をシステム基盤として採用することで、開発期間の大幅な短縮を実現しました。

同システムの構築によって、給付金支払い査定業務の正確性と効率性が大幅に向上。お客様の満足度を高めるとともに、職員の負担軽減にもつながっています。

**「お客さま基点」を実践するため
サービスの根幹となる
業務プロセスをIT化**

1923(大正12)年の創立以来、「最大たらんよりは最優たれ」という独自の理念のもと、堅実な経営を通じて、お客様と社会から確かな信頼を獲得してきた富国生命保険様。新契約高を増やすのではなく、継続率を伸ばすことに

力点を置き、結果として保有契約高を増やす「保有純増主義」の徹底によって、解約・失効率は生命保険業界のなかでもトップレベルの低さを維持しています。

当社では、役職員一人ひとりが、「もし自分がお客様だったら…」と常に考えながら仕事に取り組み「お客さま基点」を経営の根幹として、お客様に心から安心していただける商品やサービスを提供するための業務改革を進めてきました。

その一環として、2009年5月から取り組んできたのが、給付金の請求受付から査定、支払完了までの業務プロセスを革新する「給付金イメージワーク

フローシステム」の構築です。

その背景と目的について、執行役員で事務企画部長を務める昼間勉氏が解説します。

「2005年に顕在化した保険金・給付金の支払い漏れの問題は、保険業界全体を大きく揺るがしました。当社では、こうした事態が二度と起きないよう、全社をあげて再発防止に努めるとともに、問題の根幹となる給付金支払い査定業務について、抜本的な改善に取り組んできました。業務改善の基本となるのは、やはりチェック体制の強化です。そこで、支払査定部門の人員を増強し、数十項目にわたるチェック項目について、三重、四重のチェックを義務づけることとしたのです」

こうした取り組みの結果、査定業務の精度は向上したものの、それですべてが解決とはいきませんでした。支払部門の業務負担が大きく増加するなかで、いかに業務のスピードやレベルを維持するかが、新たな課題として立ち上がったのです。

「査定業務には、保険と医療に関する高い専門知識と豊富な経験が求められます。人員を増強したとはいえ、正確かつ緻密な査定を実施するには、知識と経験のあるスタッフに頼るほかに、

富国生命保険相互会社

創立	1923年11月
総資産	5兆6,752億円(2011年3月末現在)
本社所在地	東京都千代田区内幸町2-2-2
従業員数	13,702名(2011年3月末現在)
事業内容	個人・企業向けの保険商品の販売と保全サービス、財務貸付・有価証券投資など

PROFILE



神岡 利行 氏

フコク情報システム株式会社
システム開発三部
オープンシステム第二グループ 課長



橋本 毅 氏

保険金部 課長



昼間 勉 氏

執行役員
事務企画部長

彼らの負担が増すばかりでした。また、正確さを期すあまりに、業務スピードが低下し、肝心の支払いが滞ってしまっは、かえってお客様にご迷惑をおかけすることになります。高い査定精度と業務スピードを継続的に維持できるように体制を実現するためには、給付金支払い査定の業務プロセスを全面的に見直し、ITの導入によって自動化・効率化するべきだと考えたのです」(昼間氏)

高度なスキルを要する査定業務をITでサポート

給付金の支払い査定業務とは、入院や通院、手術などに対して支払われる給付金について、お客様から提出される請求書と医師の診断書、保険の契約内容を照らし合わせながら、請求の適切さを確認することです。

その難しさと課題について、この業務のエキスパートとして豊富なキャリアとノウハウをもつ保険金部 課長の橋本毅氏が説明します。

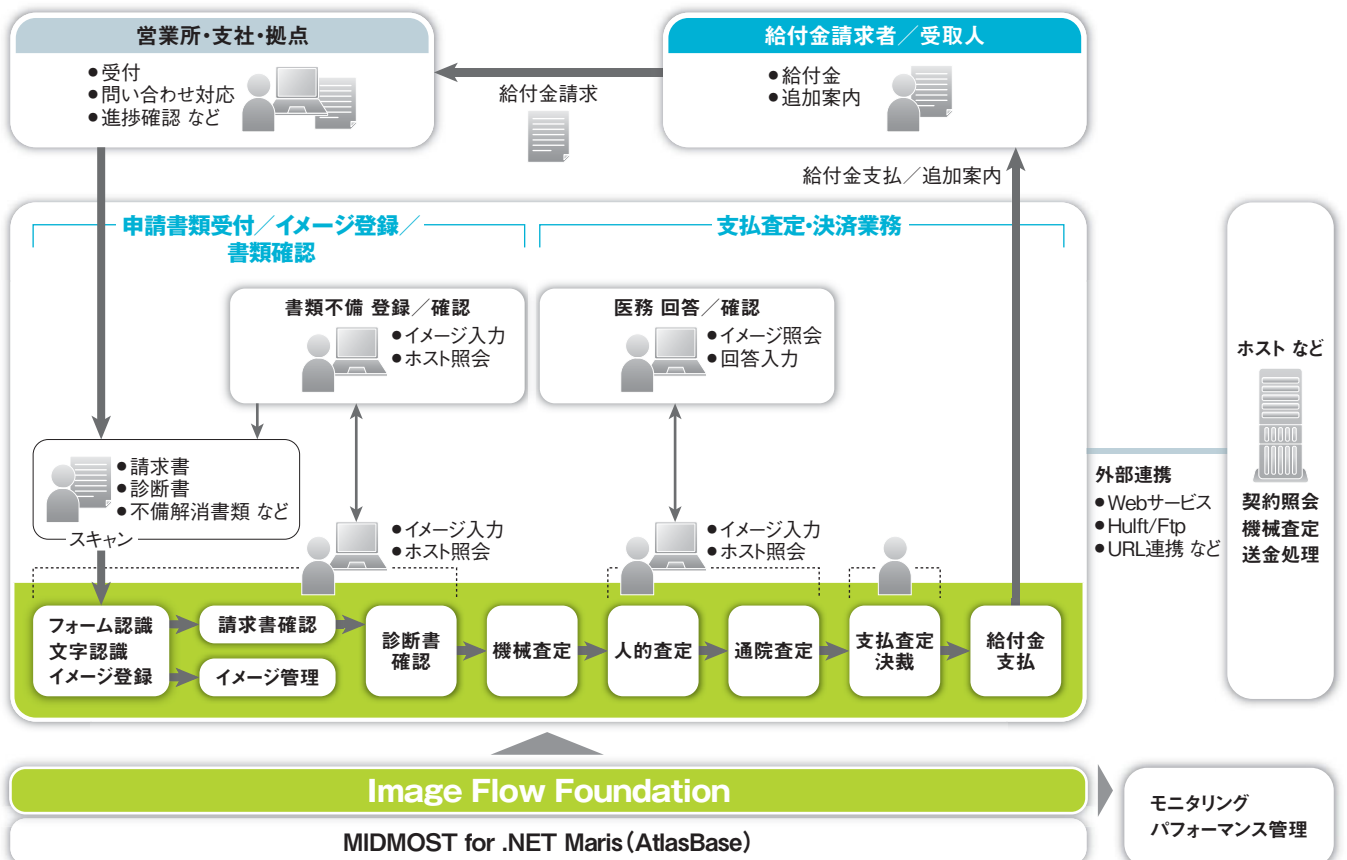
「例えば、手術を受けられたお客様が、主契約である手術費用については給付金を請求されながら、特約事項である入院費用や通院費用については、忘れてしまったり、気づかなかつたりして、給付金を請求し損ねてしまう場合があります。

これが、支払い漏れの生じる典型的なパターンです。こうした事態を防ぐためには、私たちが診断書や保険契約書を精査して、お客様が追加で請求できるものがないかを検証し、必要な場合は請求勧奨としてご案内しなければなりません。しかし近年、保険の契約内容は複雑化しており、どのようなケース、どのような医療行為が特約の対象となるか、すべてを理解するためには、保険と医療の双方に関する知識と経験が必要になります」

こうした課題をふまえ、同社は、とくに高度なスキルが必要な診断書のチェックに活用する「診断書支援システム」を2008年10月に導入しました。

「診断書をチェックする場合、スタッフに知識と経験があれば、膨大な記述のなかから特約事項と関連する医療用語を素早く読み取り、給付対象となるかを確認することができます。そこで、まずはベテランスタッフが意見を出し合い、特約事項にかかわる医療用語をデータベース化しました。診断書支援システムは、診断書の内容をスキャンしてイメージデータ化するとともに、パンチ入力でテキストデータ化し、その内容をデータベースと突き合わせることで、確認すべき医療用語を自動で抽出できるように

システム概要図



したものです。これによって、知識や経験の乏しいスタッフでも、抽出された医療用語について、イメージデータで確認しながら契約内容や特約事項と擦り合わせることができるようになったのです」
 (橋本氏)

診断書支援システムの導入によって、診断書のチェック漏れは減少し、査定精度は大幅に向上。業務効率も大きく向上しました。

この成果をふまえて、次なるステップとして検討を開始したのが、同システムを活用し、給付金の支払い査定業務のワークフロー全体の改善を図る「給付金イメージワークフローシステム」の構築でした。



ワークフローの導入により 査定業務全体の精度と 効率性を向上

イメージワークフローシステムとは、多種多様な書類を扱う複雑な事務処理プロセスを効率化するためのシステムです。

書類をイメージデータ化することで、書類の受け渡しや整理、検索の手間が省かれるのはもちろん、書類の決済プロセスがシステム化され、事務処理の正確性と効率の向上に寄与します。

「給付金イメージワークフローシステム」は、このシステムを給付金の支払い査定業務に応用したものです。具体的には、請求書や診断書をイメージデータ化するにも、それらを扱う査定→上位査定→決裁→支払決定という一連の事務の流れをワークフロー化します。加えて、契約管理システムと連携させ、契約内容や過去の支払履歴など、査定に必要なデータの机上での検索を可能にし、先に導入した「診断書支援システム」とあわせて、可能な限り査定業務の効率化を図りました。

「2009年2月にRFP(提案依頼書)をまとめあげ、開発ベンダの選定に取りかかるべく3社に依頼しました。そして4月に社内承認が降り、開発が

スタートしました」

こう語るのは、同社の情報システムを担う子会社、フコク情報システムから参画し、給付金イメージワークフローシステム開発プロジェクトのプロジェクトマネージャーを務めた神岡利行氏です。

「選定にあたってもしっかりと重視したのが信頼性、すなわち保険業務システムに関する実績や経験でした。私たちが構築しようとするシステムは、お客様に対するサービスの根幹をなすものであり、保険会社としての社会的信用を考えれば、失敗は許されません。信頼性を何よりも重視したのは、当然のことといえるでしょう。提案を依頼した3社は、いずれも当社でシステム開発の実績をもつSierでした。そのなかで日本ユニシスをパートナーに選んだのは、メインフレームの開発も含めて40年以上にわたる長いお付き合いもさることながら、当社だけでなく、多くの保険会社でシステム開発を手がけており、また、ワークフロー構築の実績もあつたためでした。加えて、打ち合わせやプレゼンテーションの対応から、「お客様のためにより良いシステムをつくりたい」という私たちと思いを共有し、その実現に向けて誠心誠意取り組み姿勢が感じられたことが、決め手となりました」(神岡氏)



HelloKitty
©1976,2011 SANRIO CO.,LTD. APPROVAL NO.G511636
 「ハローキティ」は、フコク生命のイメージキャラクターです。

**フコク生命は、「ハローキティ」とともに
夢と安心をあなたにお届けします!!**

富国生命保険相互会社 〒100-0011 東京都千代田区内幸町 2-2-2 TEL：03-3508-1101 (大代表)

いつでも未来応援します
フコク生命

入念な要件定義と開発効率に優れた『Image Flow Foundation®』の活用で 短期間のうちにシステムを稼働

こうして、2009年5月にシステム開発がスタートし、まずは要件定義に着手しました。当初は3カ月の予定でしたが、個々の業務プロセスごとに定義すべき内容が複雑なため、結局4カ月を要しました。

「支払い査定業務をワークフロー化するためには、査定業務の複雑なプロセスをすべて把握することが前提となります。一口に査定業務といっても、保険の契約内容や特約事項によって、査定のプロセスやチェック項目も異なりますので、それらを例外なくシステム化できるように、あらゆる契約ケースについて理解してもらう必要があったのです。日本ユニシスは、それまでの実績を通じて、保険業務や当社業務について、ある程度の理解はありました。それでも、個別のケースやプロセスについて、細かく要件を決めていくためには、相当の時間を要しました。細かい注文ばかりで苦労はあったと思うのですが、この段階でしっかりと内容を詰めることができたので、その後は後戻りなく工程を進めることができたのだと思います」（橋本氏）

その言葉どおり、要件定義にこそ時間を要したものの、その後の工程はスムーズに進みました。とくに開発の効率化に寄与したのが『Image Flow Foundation®』の存在でした。

Image Flow Foundationは、日本ユニシスが培ってきたイメージワークフローシステムの開発ノウハウを活かして、イメージ管理やワークフロー管理などにかかわる共通機能をテンプレート化して提供するもの。これをシステム基盤として活用することで、共通機能については開発する必要がなく、固有機能の開発にのみ注力でき、開発の生産性が大幅に向上するのはもちろん、システムとしての信頼性も担保します。

「2011年1月からの稼働を予定していたため、開発期間は約1年半という、システムの規模から考えれば厳しいスケジュールでしたが、どうにかやり遂げることができました。要件定義を綿密にしたことで後戻りが少なかったとはいえ、Image Flow Foundationがなければ厳しかったのではないかと思いますし、その意味でも、日本ユニシスを選んだのは間違いではなかったと思います」（神岡氏）

とはいえ、最終テストの段階になって新たな機能を追加するなど、「スケ



ジュールは非常にタイトだった」と橋本氏は振り返ります。

「必要な機能については妥協することなく要求しましたし、当然、稼働を遅らせることもできない。開発側にとっては実に厳しいプロジェクトだったと思います。しかし、日本ユニシスは、このシステムの重要性や当社の考えを十分に理解して、何とか実現できるように体制を整えてくれました。加えて、詳細設計の段階からシステムのプロトタイプを用意し、システム開発と並行して、早くから査定現場でのテストや導入研修

を実施できたことも、プロジェクトが成功した要因だったと思います。それらも含めて、今回のプロジェクトでの日本ユニシスの対応は満足できるものでした」
(橋本氏)

新システム構築の成果をふまえてさらなる提案を期待

給付金イメージワークフローシステム
の構築によって、支払査定部門の業務は劇的に変化しました。

業務効率向上が向上したことで、これまで年間平均で4・05日かかっていた支払までの日数が、構築後は3・49日まで短縮でき、サービス品質が大幅に向上したのです。

「お客様からも『以前に比べて支払いが早くなったね』と評価をいただいております、当社の基本姿勢である『お客様さま基点』を実践できたと評価しています」
(昼間氏)

また、職員個々の業務負担が軽減されたのはもちろん、システム化によって業務フロー全体が「見える化」されたことで、業務管理の高度化も可能になりました。

「これまででは見えづらかった工程ごと、職員ごとの作業量や残務量、処理能力が明確になったので、スケジュール管理が

正確かつスムーズになりました。また、何らかのミスやトラブルが生じたときにも、その原因を容易に特定できるようになったこともシステム構築の成果です」
(橋本氏)

システムの稼働開始から約1年を経た現在、同社ではその成果を実感する一方で、さらなる改善に取り組もうとしています。

「業務フロー全体の『見える化』によって、当社の業務フローの長さや複雑さが浮き彫りになり、簡略化できる要素や、ミスの要因になっている工程など、改善すべき余地があることが分かってきました。これらを改善することで、査定精度を低下させることなく、さらなるスピードアップを実現できるはずですよ。そうした業務改善をシステム上で実現するためには、当社の査定業務を知り尽くした日本ユニシスの協力が不可欠だと考えています」
(橋本氏)

「当社は今後も、お客様に対するサービス品質の向上をめざして、イメージワークフローの適用範囲拡大を進めていきます。日本ユニシスには、この分野における豊富な実績とノウハウを活かして、さらなる業務効率の向上につながる幅広い提案を期待しています」
(昼間氏)



継続的なパートナーとして認めていただけるよう 今回のプロジェクトで培った知見を活かした提案に努めます。

今回は富国生命保険様およびフコク情報システム様に多大なご協力をいただき、大変ありがたく思っております。

当社と富国生命保険様とは40年以上にわたるお付き合いがありますが、これまではメインフレームなど基盤面でのお手伝いが多く、大規模な業務アプリケーションの開発は今回のプロジェクトが初めてでした。

それだけに、プロジェクト開始時には、要件定義工程でどれだけ精緻に業務要件をヒアリングでき、システム要件に落とし込めるかが勝負だと思っていました。また、開発工程では、いかに生産性と品質を両立できるかが最重

要なポイントだと考えていました。結果として、完成したシステムを高く評価していただけたことはとてもありがたく、感激しています。

私は営業活動におけるポリシーとして、個々のプロジェクトのみの関係ではなく、「お客様のITパートナー」として、長期的かつ継続的な関係を築きたいと思っています。富国生命保険様に対しても、引き続き業務アプリケーション面でもお手伝いできるよう、今回の開発で得た知識やノウハウを活かして、富国生命保険様やフコク情報システム様の負担を少しでも減らせるような提案活動に取り組んでいきたいと考えています。



中川 広基
金融第一事業部
営業四部 第二グループ
セールスマネージャー