

保険業務における先端的デジタル技術の実践的活用

デジタル化時代の保険金支払い業務②

【第6回】

前回記事では、保険会社にとっての保険金支払い業務の重要性を中心にデジタル化時代の在り方について説明をした。また先端的デジタル技術の活用と、組織としての業務改善の取り組みが保険金支払い業務の品質向上に不可欠であると述べた。一般的にシステム導入を成功させるには、単にシステム化を進めるだけでは不十分で、それをサポートする要員の教育、配置や人事制度の設計、効率的な業務プロセス等の整備も併せて実現する必要がある。今回は保険金支払い業務で効果が期待されている映像を用いたソリューションについて考えたい。映像を活用するということは言うまでもなくリモート作業の品質向上である。従業員、保険契約者、そして代理店から医療関係者に至るまで多くのステークホルダーにとって非常に大きな効果を及ぼすことが可能である。海外のデータを用いてその有用性について考察したい。

1. 映像とモバイルの活用

先端的デジタル技術の中でも、モバイル技術は業務遂行の場所と時間とに自由を与えてくれる。同時にそれは保険契約者と保険会社の連携、消費活動を再定義することとなる。また、多くの保険契約者は日々の消費活動をスマートフォンに依存しており、当然、保険プロセスがより速く、より直接的に、より柔軟になることを期待している。映像を活用した技術は遠隔地における作業を機動的に行うことができ、保険金支払い業務に



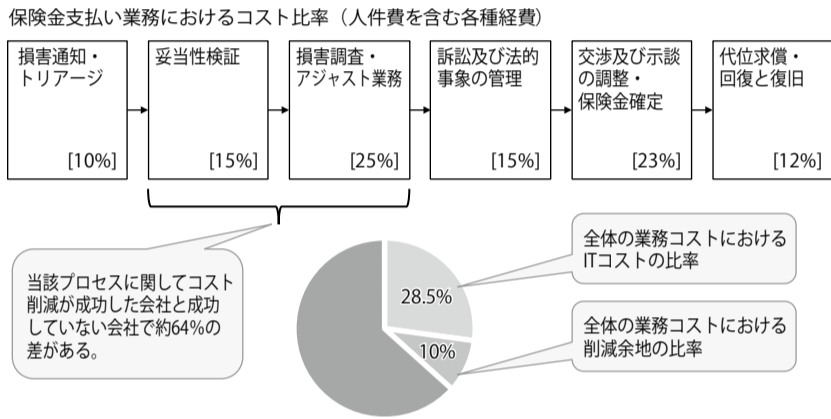
【執筆者】

コグニザントジャパン
金融事業部ディレクター

高橋 正敏

金支払い業務の主流になっており、筆者が所属する企業の欧州オフィスでは一台のプラットフォームがプラットフォームを通じて100万を超えるデジタルファイルを取り扱っている。映像技術ソリューションを活用した一例だが、コンテナ船の貨物に損害が発生した場合、海上保険では従来の業務プロセスに基づくアジャスターが現場に出向き写真撮影して情報を収集する必要がある。遠隔操作を可能とした映像を使用することで、その映像は船の乗組員によって即座に

図表 保険金支払いの業務コスト指標



出典：「欧州損害保険会社の業務コストベンチマーク」マッキンゼーアンドカンパニー
コグニザントジャパン保険コンサルティング部門改定

2. 映像技術の活用による想定効果

多くの保険会社は保険金支払い業務において映像技術の恩恵を受けているが、その効果を今一度検証してみよう。

映像技術ソリューションは、一義的に保険金請求の業務プロセスを大幅に合理化する。そしてコ

ストを削減し、保険料に反映させることで、顧客満足度を向上させる可能性がある。初期対応が最も重視される不動産関連の保険では、一般的な保険金請求業務プロセスは、アジャスターが現場を訪問し、多くの調整作業を行いつつ請求処理担当との打ち合わせをする。損傷具合を評価する際に視覚的な検査が必要とされる案件に対して、映像は調整作業を根本的に合理化することが可能となる。その際、主な改善効果は次の点になる。

3. 映像技術導入の成功要因

保険金支払い業務に映像技術を採用することは、既存の業務要件を大幅に見直すことにつながる。システムと業務プロセスをいったんゼロベースで組み立てなおすという覚悟が必要であり、それにより利益を最大化することが可能になる。

保険会社にとって次のように実践的な考慮が必要となる。言い換えることならが導入に向けた成功要因と考えられる。

(1) 顧客への対応
非常にストレスの大きな状況での損害調査業務で、映像を活用した業務プロセスに保険会社の担当者が慣れていることは、顧客にとって大きな安心感をもたらす。従って、保険会社は映像を活用した業務プロセスの研究を行い、必要に応じて直接人間の関与が可能であるように準備することが必要となる。損害発生時の保険契約者に対して彼らが期待するスピードと利便性を提供する用意

(2) 現実的な意思決定
アジャスターや他のスタッフ、管理職の人々は映像ツールを使用し、入手した映像を遠隔で確認することで、それぞれの立場から調査結果を吟味しリアルタイムな意思決定を行うことが可能となる。

(3) 作業要員の効果的配置
比較的经验の浅いアジャスターは、現場での

転送を確実なものにした上で詳細な新旧業務の統合を進めることが望ましい。

(2) 技術の採用に向けてのフォロー
映像技術を活用した保険金支払い業務の確立をサポートするために、保険金部門は、この技術がより業務を効率化させ、旧来の業務プロセスに慣れ親しんだ要員の懸念を和らげる必要がある。コールセンターの要員は、新しく映像技術を利用した共同作業のプロセスを理解し、映像を介して保険契約者、保険代理店、自動車工場、医療機関等と対話できるよう研修を受けることが必要である。同様に、保険会社は、誰もが理解できるレベルで映像を使用して処理するスキル要件とビジネスルールを開発する。全ての関係者が新しい技術を利用する際の基本的なことを丁寧に実行した活用には前述のように多くの利点がある。

(3) 新旧業務の統合
既存の業務システムと新しい業務システムとの統合における課題は常に存在する。しかしその課題は決して改革を妨げるものではない。課題を分析しながら保険会社は、映像を使用して処理する保険金額を決定するスキルとビジネスルールを開発する必要がある。既存の保険金支払いシステムと新しい映像プラットフォームとの間のデータの初期転送は比較的容易に実施できる。その初期

間の目よりも確実な分析については、映像技術と人工知能を組み合わせて、がん細胞の視覚的分析が既に行われている。保険金支払いに限らず、映像技術の保険業務への活用は今後ますますその可能性を上げていくだろう。映像技術の活用は、世界中の保険会社にとって競争の源泉になり得る。導入以前の早い段階であらゆる業務への適用を想定した実証実験を行うことを勧めたい。

◇ (つづく)

【高橋正敏(たかはし まさとし)氏のプロフィール】大手金融機関、外資系ソフトウェア会社を経て、外資系コンサルティング会社に入社。20年以上にわたり、一貫してテクノロジを活用した業務改善に関するプロジェクトを担当している。国内外の生損保を中心とした、金融機関の業務プロセス上の課題を集約した上で、その企業の内情に合わせた形で、業務を再構築し適切な情報システムの利用を実現させるプロジェクトが多い。現在、コグニザントジャパン株式会社勤務。保険コンサルティング部門の責任者を務める。