

保険業務における先端的デジタル技術の実践的活用

保険契約管理業務におけるデジタル技術の活用②

【第8回】

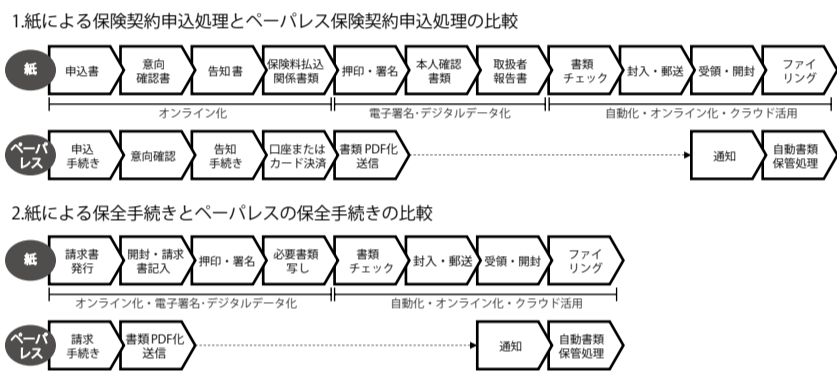
前回の記事では、自社の保険業務全体の機能を網羅し、保険契約管理業務と関連業務の関係性を把握することの重要性と、保険会社を中心に位置付けられる契約管理システムの導入・維持に対する経営と実務の関与の重要性について述べた。保険契約管理業務に対して、最も影響が大きく、期間コストを費やし、緻密さを要する案件は、新商品の導入時である。それは事業方法書・商品約款を基に必要商品機能の共通化・個別化と、販売に向けた内規として定義する事項を分析することから始まる。また販売中もしくは保全対象の商品との比較をすることも重要である。本稿では保険契約管理業務により、必要となる新商品向けの機能の分析を実施することも重要である。本稿では保険契約管理業務および周辺業務を担うデジタル技術の活用について、代表的な適用業務への施策や事例をいくつか整理してみる。その上で、新商品の導入時に行われる契約管理システムの新機能の構築や改定を念頭に置き、契約管理システムに求められる本質について深堀りしていくこととする。

1. 保険契約の申込と保全手続きのペーパーレス化

日本では2001年4月から電子署名法が施行され、電子契約が法的に認められていることが意外と知られていないように思われる。電子契約には、手書きの署名や押印を施した紙の書類と同等の証拠能力が認められている。電子契約の導入には多くのメリットがある。業務効率の飛躍的な向上や「契約紙の上へのハンコ」の日本特有の常識を打破することによ

る事務処理のスピードアップや、費用面での削減効果も、電子化の躍進により可能となっている。保険契約申込の紙とペーパーレスの工程比較、保全手続きの紙とペーパーレスの工程を比較した。(図表)。紙の書類と電子データでは、申込内容や契約変更内容の、確認や修正するところまでは「紙およびマニュアル」か「オンライン」かの違いでプロセスは変わらない。しかしその後の工程で大きな差がある。押印、必要書類のチェック、場合によっては控え書類の作成、封入・郵送

図表 保険契約業務工程比較



出典：コグニザントジャパン 保険コンサルティング部門

2. RPAによる事務作業の効率化

ここ数年にわたり、RPA (Robotic Process Automation) が大きな注目を集めており、保険業界にも急拡大している。2000年代初頭より、欧米にてツールベンダーの登場とともに、その活躍が長く続いていた。RPAは、ホワイトカラーがパソコン上でマウスやキーボードを使ってこなす作業を、自動的にやってくれるソフトウェアロボットのことであ

る。基本的なミスはなく、24時間365日、律義に動き、かつ速い処理が行われる。シートに転記し、チェックしてまとめる作業などは十数秒で処理することも可能である。ずば抜けた事務処理能力を持つスーパー新人社員として、事務部門に配置されている会社もあり、話題となっている。RPAの特徴としては、単純作業を得意とし、Excel、ブラウザ、メールソフト、社内システム等にまたがる一連の作業を自動化できる。また導入へのハードルが低く、利用者にプログラミング経験がなくても扱えることができ、大規模なシステム投資が必要ない、といった点が挙げられる。

その結果として、取扱保険商品の増加とともに増え続ける事務作業に対応するための人手不足の解消、業務に対する人的な事務処理の削減が、数値として示されて、その成果として成長・戦略分野への要員のシフトも可能となっている。

保険契約管理業務での適用分野としては、保険販売の後方支援、請求書発行、顧客・契約情報や変更情報の入力、異動や保険金の通報・請求受付時の情報共有、企業・代理店情報の自動抽出等が挙げられる。それらの定型化された、もしくは定型化につながる業務のオ

ートメーション化が可能となる。RPA導入に当たっては業務をフローチャートのように組み立てて作成し、従来の属人的な部分を排除し、例外処理を極力なくすよう業務整理を行うことが重要となる。また、ロボットが入った後の業務のあるべき姿を決め、やるべき事務処理を定義することが鉄則となる。

3. AI(人工知能)によって変化する保険業務

保険業務におけるAIの役割は、ルール化が困難なオペレーションに対して答えとなり得る方策を導き出し、また、将来予測・シミュレーションを行う機能として発揮する。AIは単純なソリューションではないため、いずれの業務領域でも特有の難易度が顕在化する。

営業支援においては、商品・サービスを提供するために、顧客ニーズの分析によりそれぞれの顧客に適切な提案を瞬時に行うことが期待されている。そのため、過去の膨大な営業活動記録や申込データ、契約データが、その人工知能における学習データとして蓄積され

るのが重要なポイントとなる。保険金支払いや支払査定分野でも、AIの機能が大きな効果を発揮している。過去の支払結果と診断書類が、その人工知能における教師データとして蓄積および学習させることにより、支払査定自動化や、不正請求の検知等が可能になり、査定経験が浅い担当者に対する支援も行うことができる。昨今の商品の多様化やリスクの細分化に伴い、その活躍はより長期にわたり期待される。かつ重要性を増している。

契約管理システムパッケージの導入プロジェクトに際し、筆者が一つ気付いた点がある。新商品の導入において、商品ルールや計算ルール、料率テーブルを契約管理システムへ搭載し、営業保険料・解約返戻金・年金現価等の、商品に依存した各種計算要素のテストを行う際、ExcelやBAやAccessなどの別のソフトウェアを用いて比較検証のためのツールを構築し、計算結果の一致や誤差の妥当性を検証する。そのツールは、UI(ユーザーインターフェイス)を利用者側に向けた作り込みを行う

ことにより、試算ツールとして活用することができる。保険契約に直結しない試算機能は、商品ルールや計算ルール、料率データの形を変えた簡易ソフトウェア(データ保護等の留意は必須)の方が、利便性は高い。ライセンスを気にせず、パッケージの操作方法を覚えることもなく、保険契約管理業務を遂行する部門以外の部門のユーザや、パートナーへも利用効果をもたらす。

4. 保険契約管理システムの果たすべきミッション

保険契約管理システムは、保険契約管理業務のビジネスルールとなる機能と、契約およびその履歴にまつわるデータの管理・運営の管理者であるといえる。ビジネスルールとなる機能が、部品化やルールエンジンとして共通化されても、そのオペレーションは保険契約管理業務担当部門となる。昨今、電子化やRPA、AIといった先進的デジタル技術により、プロセスや支援業務が取って代わりつつある傾向にあるが、その中で保険契約管理システムは、確固たるビジネスルールを維持し、機能やデータを利便する点において、社内ユーザやシステム全体の中で、その利用方法をリードするミッションを持つことが求められる。また、保険契約管理システムおよびパッケージに対

しては、技術面で、先進的デジタル技術との親和性をより高められるよう、時代の経過と共に変化が求められている。(つづく)

【藤原賢治(ふじわら けんじ)氏のプロフィール】国内および外資系の大手中堅生命保険会社、外資系損害保険会社のシステム開発・企画部門、経理・財務・主計部門での業務担当を経て、コグニザントジャパン株式会社に入社。現在、保険コンサルティング部門に所属し、生損保クライアント各社の保険ビジネスシステム開発・導入・保守プロジェクトのリードビジネスアナリストとして、事務の構築からソリューションの導入・保守に関わる一連の業務を担当。またクライアントの保険ビジネス・システムに関する案件への各種提案を行っている。



【執筆者】

コグニザントジャパン 金融事業部 シニアマネージャー

藤原 賢治