



## BENEFICIAL FINANCIALグループ様 導入事例

### 従業員数を増やさずに事業拡大に成功 生命保険保険会社の引き受け審査と保険金 支払を自動化

およそ100年間にわたり収益を維持し続けてきた保険会社は、その実績から予期せぬ課題に直面してもそれに対応する能力を持ち合わせています。1905年に設立されたユタ州、ソルトレイクシティに本社を置くBeneficial Financial Group様(以下Beneficialとする)は、大恐慌、第一次、第二次世界大戦、数々の経済状況や社会動向を乗り越え、資産および保険証券発行数で米国国内生命保険会社の上位を保っています。20億ドル以上の資産を持つBeneficialは、エンタープライズコンテンツ管理(ECM)を導入することにより、保険業界での上位ランキングの維持、卓越したお客様サービスの提供、継続的な収益性の保持を公約して変化する市場の要求やお客様の期待に応えています。

2001年、Beneficialの最高経営責任者であるKent H. Cannon氏は、時代遅れのプロセスの再設計、生産性、効率性、品質の向上に対するイニシアティブを支援しました。これらの目標を達成する一つの手段が、ドキュメントイメージングや文書管理、COLD、ワークフローなどの技術を導入することでした。「社内にイメージングソリューションが無かった頃は、重複する業務が多くありました」とBeneficialのシステム管理サポートのEvamarie Bell氏がコメントしています。「従業員が文書を探すために、引き出しをひっくり返したり、文書の保管場所を多くの同僚に質問することが頻繁にありました。」

Beneficialは、ファイル紛失リスクの削減、アクセスの改善、サイクルタイムの短縮を実現するため、引受審査やその他の処理に関わる大量文書の自動収集を実現する方法を探していました。「OnBaseを選定するまでに2年間も様々なソリューションを評価していました」とBeneficialプロジェクトオフィスのMike Morris氏が述べています。「我々が評価した他の多くのソリューションは、価格とソフトウェアとのコスト正当化が難しく、その上、統合には

我々の予算よりも2~3倍の費用を支払う必要がありました。また、一部の製品は保守が非常に複雑でした。もし社内でソフトウェアの保守ができなければ、イメージングには移行しないと決定していました」。

Beneficialは、企業クラスのソフトウェアで文書管理、業務プロセス管理、記録管理を単一のアプリケーションで統合するOnBaseを選定しました。

### ワークフローで保険証券発行までの業務 が高速化

「Beneficialが保険証券に関連して受け取り、送付したりする文書は、イメージングシステムに格納されています」とBell氏が説明します。「OnBaseには、保険証券の申込み、契約完了、保険金支払、お客様サービスなどのそれぞれの文書が存在し、自動化した数十個のワークフローがあります」文書はすべてEastman Kodak 3500シリーズドキュメントスキャナーを使用してメールルームでスキャンされ、適切な部署に送られます。その多くは、自動化したワークフローに入ります。

また、Beneficialは他の電子文書をOnBaseレポジトリに格納しています。Medical Information Bureau (MIB)報告書やその他の文書がCOLD/ERMモジュールを使用してインデックスされ、OnBaseにインポートされます。サードパーティ管理システムや補助システムからの通信、請求書、ステートメントは自動的にOnBaseドキュメントインポートプロセス(DIP)を介してOnBaseに格納されます。例えば、Beneficialは衛生検査所からの検査報告書をPDF形式で受け取ります。衛生検査所が文書を送ると、文書はBeneficialにインデックスされ、ドキュメントインポートプロセスによってOnBaseに入ります。

これらの文書はOnBaseでキーワードに基づいて指定された保険証券と関連付けされます。かつては、チームあたり一人の従業員

### 概要

Beneficial Financial Group様(以下Beneficialとする)はOnBase®導入後、従業員数を削減しながらも、毎年安定して保険契約数を増加させています。アメリカの生命保険会社をリードするBeneficialは、サイクルタイムを短縮させて新規契約、保険金支払、その他数多くの業務プロセスの質を改善させました。

### アプリケーション

- ・新規契約
- ・お客様サービス
- ・保険金支払
- ・保全
- ・買掛/売掛
- ・再保険
- ・品質管理

### 導入効果

- ・業務の進捗管理の改善
- ・引受審査、保険金支払、お客様サービスの処理時間を短縮
- ・保険証券発行までのプロセスの品質改善
- ・業務量を増加させながら、従業員数を削減
- ・様々なソースからの文書を一元化したレポジトリに保存して相互参照が可能
- ・企業全体で複数のユーザーが瞬時に文書を利用可能
- ・保険証券あたりの引受審査費用を削減
- ・ソリューションの保守を社内で行い、総所有コストを削減

### OnBaseソフトウェア

- ・アーカイブAPI
- ・COLD/ERM
- ・プロダクションドキュメントイメージング

### 補完的な製品統合

- ・Eastman Kodak 3500シリーズ文書スキャナー

がこれらの文書の配信と回覧に割り当てられていました。また、OnBaseにある文書は互いに相互参照することができ、ユーザーは開いている文書をダブルクリックして関係書類を検索できます。

新規契約や新規契約者が生命保険会社にとって最重要であるため、Beneficialはソリューションを最初に導入する部署に保険引受担当部署を選びました。新規申込書を郵送、ファックス、または電子的に受け取ると、コーディングする新規契約担当者に回されて管理システムに入ります。保険証券番号が割り振られると、代理店名、申込者の職業がシステムに入力され、Oracle®データベースに追加キーワード値を問い合わせます。その後、申込書に対する健康診断書が送られ、一致されるまで「保留」のキューに残ります。「これらの業務には、これまでずっと苦労してきました」とBell氏がコメントしています。「申込書に関係書類と一致させるために大変努力しました」OnBaseを導入する以前は、これらの報告書を仕分け、申込書と一致させる作業に常勤の従業員2名が必要でした。すべての文書が揃うと、OnBaseワークフローは保険証券を引受審査担当者に回します。これで引受審査担当者は、申込に対する保険料を決定するために必要な情報をすべて入手でき、金額を決定して戻します。

新規契約プロセスの自動化により、毎月受け取る1,000件以上の新規申込の処理時間が数日短縮しました。見込みのお客様が要件を満たしていれば、処理を同日にでも完了するように調整できます。新規契約の処理は、全社的に見て数日間短縮しています。申込から契約完了までの業務処理を短縮するメリットを得たい代理店に対し、Beneficialはさらに迅速にお客様が実際の保険契約証券を受け取れるように次の方法を導入しました。ワークフローやVBスクリプトを使用してPDFを作成し、代理店はダウンロードして印刷できます。保険に加入しようとしているお客様が、複数のオプションを検討しているような場合、契約の処理を早めることがBeneficialと担当者双方の契約力を高める結果につながります。

これらのプロセス改善によるメリットを補足すると、業務を処理するために必要とする従業員数を大幅に削減しながらも、前年比で約18%の事業拡大を実現しています。2004年には、正規職員を追加することなく新規契約数を伸ばしました。

業界の平均と比較すると、Beneficialは保険契約満期に支払う金額の高い保険証券の割合が多く、数百ページに上る引受審査文書収集プロセスを自動化することで、サイクルタイムを減少させると同時に保険証券あたりのコストも削減しました。

従業員を削減するためにワークフローを導入した数々の分野のひとつが新規契約業務で、見える化を改善して業務効率を向上させました。その他の分野には、生命保険や年金保険のお客様サービス、保険金支払、法改正、保全、売掛/買掛、再保険(新規契約と保険金支払請求)、品質管理、不一致文書が含まれます。

#### より良いサービスで従業員数を削減しながらお客様を増加

Beneficialは、保険契約者や保険金受取人が期待するお客様サービスをECM技術によって実現することができました。OnBaseを使ったお客様担当者は、瞬時に文書にアクセスできるため、最初のお問い合わせで回答できます。保険料払込、保険金支払、融資に追加処置が必要であれば、お客様担当者はワークフローを起動してリクエストを効率よく処理できます。

「全般的に、2000年以降、この分野で従業員を30%削減してきました」とMorris氏は述べています。「ただし、それだけが投資対効果ではありませんでした。我々の本来の目標は、保険契約者または保険金受取人のいづれかに関わらず、電話の向こうにいるお客様の期待に応えることです」また、Beneficialは代理店と保険契約者にWebを介して一部の文書を表示できるお客様セルフサービスに対応しています。

#### OnBaseの連携機能でビジネスニーズとユーザープリファレンスに対応

様々な既存のアプリケーションと連動するOnBaseの機能により、多くの部署の従業員の時間が節約されました。OnBaseファイルは情報を管理システムに伝達するために使用されます。例えば、売掛部署で受け取る小切手の金額をさまざまな種類に分割してスキャンし、異なる金額をシステムに入れます。また、VBスクリプトを使用すると、データはダイナミックなHTML形式から管理および補助アプリケーションや契約パッケージのプリントにダウンロードされます。

ダイナミックEフォームの使用とOnBaseの柔軟性もまたエンドユーザー受け入れに大きく貢献しています。例えば、引受審査では担当者は紙にメモを書いて業務することに慣れていました。Beneficialは、一元化されたOracleデータベースにリンクさせた対話式のHTMLワークシートを開発しました。保険契約者名、保険契約番号、医療報告、受領およびまたは不足データ、および申請者のその他のデータが表示されます。引受審査担当者は処理過程で、このワークシートにメモを追加することができ、保険契約が発行されるとアーカイブ文書としてOnBaseに保存されます。Beneficialの従業員はOnBaseを導入することで時間が節約でき、またトレーニングが難しくないと満足していると、Bell氏は報告しています。

#### 低所有コストと管理の容易性

Morris氏はBeneficialがインストールプロセスの速さと容易さに満足していると指摘すると同時に、「最終的に当初設備投資として準備をした費用の20%しかかかりませんでした」と説明しています。Beneficialは、ハイランド教育サービスのトレーニングを受けた社内のITスタッフと共にOnBaseの開発、設定、および修正を管理してきました。その結果、総所有コストの削減とベンダーへの依存度を減少させました。

OnBaseを使うことでBeneficialの業務プロセスと個々の文書を検索する機能が劇的に改善されました。グラフィックで表示するOnBaseのワークフロー機能で、ボトルネック、作業で使う文書数、重要な業務データの確認を素早く行えるようになりました。また、自動化により、時間と労力を削減させながら保険証券発行までのプロセスの品質も改善されました。それぞれの申込案件で違いがあるとはいえ、申込書受領から保険証券発行までの平均時間が1週間からおよそ3日に短縮されました。

「最も大きなメリットは、従業員を増やさずに我々の事業が引き続き成長していることです」とMorris氏が結論付けています。

**OnBase**

a Hyland Software solution

www.onbase.com