



EMPIRE LIFE INSURANCE

新規契約業務ソリューションにより集約業務サービス、分散サービスに対応

200人以上の従業員が、何百マイルも離れた3つの拠点から、生命保険業務を行うために3つの異なる管理システムにアクセスし、なおかつ、システムは2つの異なる言語を使用している間と、非常に複雑な方法で運用しており、多額のコストがかかっていると思われるかもしれません。Empire Financial Groupはこのような状況にもかかわらずECM(エンタープライズコンテンツ管理)技術を活用することにより、各拠点が特有に持つ審査業務や顧客サービスのスキルを生かしつつ、業務を集約することに成功しました。

カナダのトップ10の保険会社に入るEmpireは資産46億ドルの企業で、2003年の収益は669億ドルに達しました。Empireはオンタリオ州のキングストンに本社を持ち、個人のお客様数270,000、合計90,000以上の保険加入者を持つ法人のお客様4,000社、退職金プランを利用する法人のお客様4,000社を有する保険会社です。お客様に魅力的な商品を提供し、5,000以上におよぶ独立保険員をサポートするために、Empireはコンテンツ管理技術がどのように運用業務を改革し、費用を削減し、生産性を向上させることができるのか検討することになりました。

最大の課題は地理的な問題で、キングストン、トロント、モントリオールという3つの拠点が様々な文書をいかに共有するかという点でした。Empireが2002年にソリューションを探していた時点では、毎日2,700のオープンファイルをコピーし、クーリエ(宅配係)がアプリケーションと文書のある拠点から次の拠点へと配送していました。これにより審査担当者への業務フローが滞ったり、重要な文書を紛失、時間のロスを生み出していました。

当初はEmpireは業務中に文書をスキャンし、アーカイブされた文書を閲覧するのに文書イメージングシステムを使っていました。「一度既存の技術が期待以上の結果を生み出すのを目にし潜在性を理解すると我々の目標が変わりました」とEmpireのプロジェクトマネージャーであるLaurie Belisle氏がコメントしています。

コンテンツ管理ベンダーを評価した後、EmpireはOnBaseパートナーであるImageSoft, Inc.をベンダーとして選びました。EmpireはImageSoftがすべての仕様要

件を満たすワークフローを含むコンテンツ管理システムを導入する能力を高く評価しました。OnBaseはエンタープライズレベルのソフトウェアで、統合したドキュメント管理、業務プロセス管理、記録管理を単一のアプリケーションに一体化させました。OnBaseソリューションは、他のシステムとデータを共有している場合でも、システムのサポートは単一のベンダーが行えるという利点があり、文書を簡単に検索でき、ユーザーが作業をしやすいようにカスタマイズも可能です。ImageSoftが提供するOnBaseソリューションを採用した他の要因としては、他の複数の保険会社への導入実績があり、所有コストを低く抑えられる、規定や監査要件に対応する能力があるという点です。

集約ソリューションは保険員が分散していても問題なく対応

新規契約申込書を含むすべての文書はキングストン本社のメールルームに送付されます。そこで申込書は取扱品目(個人者からの申し込み、社員手当て等)に応じて仕分けされます。一日に平均15,000の文書がメールイメージ化センターに送付され、Eastmanコダック3520スキャナで押印を付けてスキャンされ、50のドキュメントタイプ(新規契約申込書、各書簡)に分類されます。

KofaxのAscent Captureソフトウェアを使用し、自動で各お客様に対するインデックス情報を取り出し、3つの管理システムからダウンロードした保険証書データベースを認識します。将来的には、Ascentのバーコード認識を導入し、さらにインデックス作業を最小限に抑え、保険番号のついたすべての新規契約申込書にバーコードをつける計画があります。

OnBaseはほとんどすべての文書形態の電子文書に対応しています。例えば、EmpireはEメールでも文書を受け取ります。Eメールに保険番号が含まれていなかった場合、Eメール一致プロセスに送付されます。文書からお客様の名前を取り込むと、合致すると見込まれる保険番号リストと一致させ正しい番号を確認します。将来的には、EmpireはOnBase COLD/ERMモジュールを導入し、自動的にサードパーティのシステムから医療情報をOnBaseに取り込みインデックスする計画をしています。

概要

業務プロセスを改革し、多くの人員を要する作業を自動化し、3つの拠点に散在する従業員が一元管理された文書に安全にアクセスできる技術を導入することにより、Empireは新規生命保険契約の処理能力を40%引き上げ、サイクル時間を43%削減しました。

利点

- ・新規契約の処理能力を40%増加
- ・サイクル時間が43%削減
- ・集約業務と分散する審査やお客サービスに対応
- ・文書を郵送するコストを排除
- ・仕事量のバランスを保つために適切な担当者にファイルの割り振りが可能
- ・セキュリティと業務フローを改善
- ・オンラインの決定シートによりデータ入力を最小限に抑え、データの正確性が向上

適用分野

- ・新規契約申込審査
- ・メールルーム
- ・記録管理
- ・法務
- ・データ入力
- ・保険証書の発行
- ・支払請求に対する支払
- ・コールセンター
- ・監査
- ・支払請求

OnBaseソフトウェア

- ・ドキュメントイメージング
- ・ワークフロー
- ・ドキュメントインポートプロセッサ
- ・Eフォーム
- ・EDMサービス
- ・COLD/ERM
- ・ウェブサーバ

補完的製品の統合

- ・Eastman Kodak 3520DPおよびi620文書スキャナ
- ・Kofax アセントキャプチャソフトウェア
- ・emFAST FacSysファックスサーバ

新規契約申込書がOnBaseにスキャンされる前に送付されたEメールや文書はワークフローのキューに送られ待機し、新規契約申込書が届くと、共通キーワードを使って一致させ関連付けられます。「ほとんどの場合において審査に必要な情報や文書は新規契約申込書がOnBaseにスキャンされた時点でOnBase内に大体取り込まれ揃っています」とBelisle氏はコメントしています。つまり申込書が到着するとすぐに審査プロセスを迅速に開始でき、決定が短期間で実施できるというわけです。

Empire審査ワークフローは作業バランス機能があり、各審査を行うのに専門的な知識を持つ担当者にファイルが割り当てられるようになっています。ファイルは言語、商品といった9つの要件に応じて割り振られます。審査が終了すると、自動的に、次の担当グループに送られ、3つの管理システムのうち適切なシステムに対して情報が更新され、最終の確認チェックが行われ、問題がなければお客様に契約書が送付され保険が提供されます。

リスク評価を支援するために、審査担当者はオンラインのXMLベースの決定シートを使用します。VBスクリプトとデータハブで作成された決定シートにより、審査担当者は単一のインターフェースで3つの管理システムにデータを送ったり、管理システムからデータを取り出したりできます。これにより管理システムと決定シートに同じ情報を2回入力する手間が省けます。審査担当が行うエンタリはタイプで入力されているので、正確さと読みやすさが増大しました。この決定シートはXML形式でOnBaseに保存され、スタイルシートを使用して表示されます。またアーカイブ文書としてお客様のファイルに含まれます。OnBaseワークフローはユーザーが行う様々なアクションをきっかけとし、ある一定期間が経過すると、ユーザーに他のアクションを実行するか、特に問題がないかフォローするように促します。

目標を上回る生産性の向上

OnBaseソリューションを導入するのに約4ヶ月かかりました。Belisle氏は200人のユーザーがOnBaseシステムの使い方を習得するのに、大体6週間かかると予想しました。業務プロセスの再構築と業務の効率化の改善に加え、OnBaseイメージングとワークフローは新規契約申込書の処理能力を40%引き上げ、サイクル時間を43%削減することに成功しました。

OnBaseワークフローを使用することによりEmpireの経営陣は業務の状態を見通すことが可能になりました。ワークフローキューに文書がどれだけあるかを図で見られるので問題となっている箇所を特定できるようになりました。タイマーや通知機能により文書が忘れられてしまうような事態を回避でき会社の方針基準を満たすことができました。例えば、ある申込者が高コレステロール値のために追加文書が必要になった場合、その申込者のファイルは保留にされます。追加文書が到着すると、ワークフローは再びファイルを復活させ作業を続行します。

複数のユーザーがドキュメントに同時にアクセスできます。ある拠点にいる審査担当がファイルで作業中、別の拠点にいるお客様サービスの担当者は読み取り専用の同じファイルを閲覧しお客様からのお問い合わせに応じることができます。サイクル時間を短縮し、新規契約の申込に迅速に対応できるので、お客様や保険員の満足度を高め、またキャッシュフローも促進されました。

「お客様を第一とし、お客様が安心して当社とビジネスを行っていただけるように迅速で優れたサービスを提供する」というEmpireの社是はOnBaseの開発元であるハイランドのビジョンと合致しています。OnBaseはEmpireと同じような理念を持つ何千という企業を支援する技術を提供しています。

OnBase®

a Hyland Software solution

www.onbase.com

©Hyland Software, Inc. All rights reserved.