

OnBase

a Hyland Software solution

三井住友セグロス株式会社様導入事例 業務改善で市場シェアを拡大した例

お客様の紹介: 1965年設立の三井住友セグロス株式会社様(以下、三井住友セグロスとする)は、ブラジル・サンパウロ市にあり、38ヶ国(2008年7月1日現在)に事業所を持つ国際的な損害保険会社である三井住友海上グループホールディングスの一部です。三井住友セグロスは、成長を続けるブラジルの事業所におよそ200人の従業員を雇用しています。

業務要件と課題

ブラジルのブローカーは複数の保険会社の商品を扱うことができるため、三井住友セグロスは、ブローカーが最優先で自社の商品を販売し、市場シェアを伸ばすことを求めていました。ブローカーに対して優位性を示すため、三井住友セグロスは、優れたお客様サービスや、ブラジルの一流ブローカーにとって業務が非常に効率的であることを証明する必要性がありました。三井住友セグロスが従来使用していた手動による紙ベースのプロセスでは、他社との差別化を図ることが困難なため、経営陣は市場シェアを促進して成長するために、エンタープライズ・コンテンツ管理(ECM)ソリューションを検討しました。

- 一流ブローカーとの関係を確立
- ブローカーと保険会社間の保険証券発行プロセスのガイドと管理
- 取引で使用する文書の質と一貫性を保証
- 基幹契約管理システムであるMS10との連携
- 初期導入を3ヶ月以内に完了
- ブローカーが自身で処理を行う“セルフサービス”の促進
- 保険証券発行までの時間短縮

ソリューション

「ブローカーは保険会社を選ぶことができます」と三井住友セグロスのCIOである土井剛氏が述べています。「彼らは、保険業務を効率的に行い、ブローカーの経費を削減できる保険会社を探しています。業務の効率化を図るには、文書処理を管理するソリューションが必要でした」。三井住友セグロスは、5つ以上のソリューションを評価し、ハイランドソフトウェアが開発するOnBaseを選択しました。「我々が必要だったのは、業務で使用する文書の流れを管理し、弊社の基幹システムと連携し、迅速にシステムを実装することでした」と土井氏は述べています。「OnBase認定ソリューションプロバイダーであるVIXIA do Brasilの保険業界における経験で更に自信を得ました」と土井氏は付け加えます。

OnBaseには基幹システムと連携させる複数の方法があるので、三井住友セグロスの契約管理システム、MS10との連携は問題ではありませんでした。この緊密な連携で三井住友セグロスは、保険証券発効までの時間を15日以上から8日に短縮できました。ブローカーは保険証券発効までの時間で保険会社を評価するため、発行までの日数を50%短縮したことは、三井住友セグロスがいかにブローカーサービスに力を入れているかの証明になりました。

「ブローカーは、SLA(サービスレベルアグリーメント)が保証されるので大変気になってくれました」と土井氏が述べます。「今まで手動で処理をしていた時は、ブローカーに回答する電子メールが非常に多く大変でした」。

OnBaseは、保険証券発行に必要なおよそ10種類もの文書を集めます。また、OnBase ワークフローのタイマー機能により、申し込みに対する進捗状況と保険証券発効までに必要な作業を、自動的にブローカーと三井住友セグロスの担当者へ通知します。これにより、それぞれの申し込みに対する進捗状況が即時に把握できるため、ブローカーの作業時間を節約できました。

保険証券発行までの時間短縮に加え、三井住友セグロスは、OnBaseの導入により、さらに多くの保険証券を発行できるようになりました。OnBase導入以前、三井住友セグロスは毎月およそ4,000の保険証券を発行していましたが、OnBase導入後の6ヶ月以内で毎月およそ9,000以上の証券発行を見込んでいますと土井氏が報告しています。「同じ人数でより多くの保険証券を発行できるということは、明らかに業務効率が改善されたことの証明になります」。

「処理時間を短縮してプロセスを単一化することで、保険証券の発行プロセスを改善しました」と土井氏が述べます。「ブローカーに対し質を保証し、最良のサービスを提供しています」。

業務の質を保証して最良のサービスを提供することで、三井住友セグロスは、ブラジルで継続的に競争力を維持するという利点を得ることができました。「OnBaseを使用することにより、だれもが確実に同じ状況、同じタイミング、同じ方法で作業を行えます」と土井氏が述べています。「これは弊社にとって大変重要なことです。それは弊社の基本戦略が質を創り、その質がお客様の信用を育てるからです。この信用を得て弊社は市場で成長し、そしてこれらのリソースが弊社の品質をさらに改善させます。市場での成長はこの繰り返しです」。

概要: 保険証券発行までの流れ

- ブローカーが潜在的なお客様の情報を三井住友セグロスのWebサイトに入力すると、情報が三井住友セグロスの保険証券管理システム、MS10に送られます。
- MS10が見込みのお客様情報をOnBaseに送ると、OnBaseは自動的にフォルダを作成して契約に関連するすべての文書をフォルダに入れます。
- OnBaseは、必要な文書(提案書原本のコピー、お客様の運転免許書のコピーなど)すべてにプレースフォルダを作成し、すべての必要な情報を送信する期限を自動的に通知します。
- 期限内に情報が送信されない場合、OnBaseは保険証券発行に必要な文書があることをブローカーに自動的に通知します。
- すべての文書が揃うと、OnBaseはMS10に通知して保険証券が発行されます。

導入効果

- 従業員の数を増やさずに保険証券発行数を50%増加。
- OnBaseで文書を管理することで、申し込み案件の進捗状況を即時に確認したり、自動通知の機能を活用し、ブローカーへのサービスの強化を実現。
- 保険証券の発行時間を約50%短縮。(15日以上から8日に短縮)
- 保険証券発効までの業務の一貫性を向上。毎月の保険契約数の発行数が2,000以上増加。