



## MARITIMA SEGUROS

### ブラジル国内10位の保険会社がサイクルタイム、引受審査および保険金支払業務コストを削減

ブラジルのサンパウロに本社を置く Maritima Seguros は、技術革新、迅速なサービス、お客様満足度の向上に取り組み、ブラジルで10番目の規模の保険会社になりました。Maritima SegurosにおけるITおよびプロセスの最高責任者であるErico Tadashi Yamamoto氏によると、Maritima Segurosは13年前にドキュメントイメージングを中南米で初めて導入した保険会社でした。しかしながら、時間が経つにつれてシステムの安定性が失われ、新しいビジネスニーズに適応できなくなりました。そのため、Maritima Segurosはプロセスの改善を推進でき、保険会社の目標を満たすより高性能な製品を評価し始めました。

Maritima Segurosの事業内容は自動車保険を含む損害保険、健康保険、および生命保険の取り扱いです。ブラジル全土に広がる86の営業所から申込書が集められていたため、従来、非常に高い郵便料金を支払っていました。ブラジルで事業を行う保険会社は、厳しい国内の法規制に対応しなければなりません。例えば、申込書が送られてから15日以内に引受審査結果を回答しなければ、どのような内容の申込でも引き受けなければなりません。

ブラジルでは保険証券発行に関しても厳しいガイドラインがあります。Maritima Segurosはそのガイドラインを守り、紙の書類と高い郵便料金を削減しながらも、お客様サービスを改善し続けるため、Recall do Brasil Ltdaがソリューションの実装を担当するOnBaseドキュメントイメージングおよびワークフローソリューションを選択しました。OnBaseは、ハイランドソフトウェアが開発したエンタ

ープライズコンテンツ管理 (ECM) ソリューションの完全統合スイートで、ドキュメントイメージングとその管理、ワークフロー、記録管理のコア・コンピテンシーを含んでいます。

Yamamoto氏によれば、Maritima SegurosがOnBaseを選択した理由は、OnBaseの柔軟性、安定性および使用と保守の容易性でした。また、Maritima Segurosは、OnBaseの既存システムとの卓越した連携機能に大いに注目しました。OnBaseは最小限の専門サービスで迅速に導入できるため、初期投資したOnBaseのメリットを活かして新しいシステムを構築していく方法が得策であるとYamamoto氏は話しています。

Maritima Segurosは、RFPの回答を評価するだけではなく、他のOnBaseユーザーにも回答の内容を確認しました。「OnBaseトレーニング & テクノロジーカンファレンス (OTTC) に出席して、他のOnBaseユーザーと多くのリサーチをしました」とYamamoto氏は言います。「他の多くのOnBaseユーザーと情報交換をした後、私はOnBaseを使用するという決断に迷いがなくなりました。カンファレンスでは、保険VOGUE (Vertical OnBase Group of User Experts) のメンバーと話をする機会もありました。」保険VOGUEのような業界特定のユーザーグループでは、OnBaseを使用して企業が業界で直面している問題をどのように解決できるかなどを議論しています。VOGUEメンバーからのフィードバックはハイランドに送られ、業界特定のニーズに対処できるようにOnBaseをエンハンスする際の参考にされます。

2年あまりで、Maritima Segurosは、商品の販売を一時期停止していた生命保険を除くすべての事業分野の引受審査、保険金支払業務プロセスにOnBaseを導入しました。現在(本

### 概要

ブラジルの大型保険会社が、自社の老朽化したドキュメントイメージングシステムをOnBaseイメージングおよびワークフローソリューションとリplaces。レガシー管理アプリケーションと統合するOnBaseソリューションは、ブラジル国内の厳しいサービス内容合意 (以下SLAとする) を満たし、コストを削減して保険契約者のサービスを改善しました。

### 導入効果

- ・ 保険証券発行までの平均時間を50%削減
- ・ 営業所における事前分析作業を排除して何千時間にものぼる労働力を節約
- ・ 書類紛失のリスクを減少
- ・ 電話代、郵便料金、印刷、紙代を削減
- ・ 品質の向上
- ・ SLAコントロール、提案書、拒否、通知の自動化
- ・ 卓越したベンダーサポート

### アプリケーション

- ・ 引受審査 (自動車保険を含む損害保険)
- ・ 保険金支払 (健康保険、自動車を含む損害保険)

### OnBaseソフトウェア

- ・ デスクトップドキュメントイメージング
- ・ クエリAPI
- ・ ドキュメントインポートプロセッサ
- ・ ディストリビューテッドディスクサービス (DDS)
- ・ アーカイブAPI
- ・ Eフォーム
- ・ ホストイネーブラ
- ・ バーチャルプリンタドライバワークフロー
- ・ Webサーバー

### 補完製品連携

- ・ Lexmark International, Inc. マルチ機能 デバイス
- ・ レガシー引受審査と保険金支払管理アプリケーション

文書作成時は620名の従業員がOnBaseを使用して業務を行っています。数ヵ月後までにはさらに100名の従業員をOnBaseユーザーに追加する予定です。

### 保険証券発行までの時間が半減

Maritima Segurosの86ある営業所のいずれかで申込書を受け取ると、申込書は、スキャン、ファックス、印刷、コピーなどの機能を単一のユニットに複合したLexmark Internationalマルチ機能周辺機器(MFP)を使用してスキャンされます。従業員が選択する文書の種類に基づいて、文書は自動で適切なワークフローに入り、直ちに審査のための文書収集が開始されます。従来、営業所で行われてきた多くの事前調査の作業を排除することで、1ヶ月に約2,000労働時間を節約しました。

例えば、新車の保険申込書を受け取ると、タイマーが起動して保険ブローカーは車が存在するかどうかを証明する請求書などの文書を送信するように通知されます。また文書検索に使用するインデックス情報も集められます。OnBaseはスキャンされた文書に加え、ほとんどのソースから文書を格納することができます。

従って、引受審査プロセスを補完するための新規プロジェクトでは、物件がすでに保証されているかどうかの確認も含み、事前審査プロセスにPDA(携帯情報端末)を使用しています。現在、審査担当者は携帯電話、紙文書、デジタルカメラを使っていますが、新規プロセスでは、審査担当者はEフォーム、携帯電話、デジタルカメラすべてを1つのデバイスに搭載したPDAを使うことになっています。調査要求やEフォームから取得するデータ、写真はインターネットを介したXML Webサービスを使ってリアルタイムでOnBaseに転送されます。

ファイル転送が完了すると、審査部門とアナリストに送られます。Maritima Segurosでは、メインフレームの自動車保険審査アプリケーションを含む様々な管理システムとOnBase

を連携しています。契約更新者が前年に保険金請求をしていない場合、保険証券発行前に特典を適応します。これは、前年に加入していた保険が他社のものでも適応されます。保険証券発行までの平均時間は10日から5日に短縮され、Yamamoto氏は今後さらに短縮されると見込んでいます。

Maritima Segurosは、別のケースでもこのシステムを利用して出力する紙の量を削減しています。その一例が、引受拒否をXML形式の電子メールで電子的に送る場合です。確認書を受け取るお客様は、電子メールのメッセージ内に貼り付けられURLリンクから書類を開け、デジタル証明とタイムスタンプで証明するため、Maritima Segurosは紙のコピーを送付する必要がありません。

### 少ないコストで迅速に保険金支払業務を処理

同様に、承認や各種保険金請求はファックスやスキャンを介して電子的にMaritima Segurosに送られ、自動化されたワークフロープロセスに取り込まれます。例えば、医療保険承認のために、加入者、病院、クリニックがフリーダイヤルにファックスすると、OnBaseイメージとしてファックスが取り込まれます。インデックス後、アナリストに配信され、レビューと承認が行われ、Maritima Segurosのサービス内容合意書(SLA)に従って15分以内にプロセスが完了します。

また、OnBaseと保険金支払処理管理システムが連携するため、2つのアプリケーション間で情報を共有することができ、支払処理が円滑になり、サイクルタイムが短縮するとともに正確さが向上します。その結果、Maritima Segurosは、事業全体にわたり優れたレスポンスタイムを実現しました。自動車保険の保険金支払は、全損の場合は5日以内、修理の場合、4日以内に支払われます。

「OnBaseを使用してプロセス設計、リソース管理に最善のアプローチを取ることで、プロセス全体を自動的に統制でき、迅速なプロセスや経費削減を可能にしています」と

Yamamoto氏が指摘しています。「ミスと業務のやり直しも少なくなりました。」さらに、OnBaseの追加プロジェクトによって他のプロセスも徐々に改善すると見込んでいます。

Yamamoto氏は、文書紛失のリスクや紙文書の排除による印刷代や郵送料金の削減など、導入後直ちに効果が現れるメリットを報告していますが、その他にも多くのメリットを今もなお評価しています。例えば、サイクルタイムの短縮に加え、SLAコントロール、提案拒否、通知の自動化業務の質の向上などです。アクセス権限を持つユーザー全員が瞬時に文書を使用できるため、従業員の生産性は紙のファイルを使用していた頃と比べ格段に上がりました。

Yamamoto氏はプロジェクトの成功の理由を、卓越したOnBaseの技術と慎重なアプローチの組み合わせによる結果だと話しています。「プロセスの変更をどのように計画するかが非常に重要であり、コスト分析をベースにするべきです。これは、見返りが少ない業務ではなく、より効率的で実益がある業務に携わっている担当者が選んだ手段が正統な手段であることを保証します。また、Yamamoto氏は、ITツールと人材をどのように利用すべきか認識し、保険業界のプロセスを理解して、それらをどのようにビジネスルールに適応させるかという「三本柱」がプロジェクト成功の土台だと話しています。

確かに、プロジェクトを成功させるためには、優秀な技術パートナーが必要です。「勿論、技術サポートに関しては、懸念もありました」とYamamoto氏は認めています。「しかし、ハイランドとは良好な関係を築けると確信していました。なぜならハイランドの企業文化はMaritima Segurosの企業文化と大変類似しているからです。我々の最大の目標はお客様満足です。お客様との良好な関係を保つために、我々は迅速かつ革新的であるよう常に努力しています。」

**OnBase**  
a Hyland Software solution

www.onbase.com