



## TRAVEL GUARD

### 旅行保険業界をリードするプロバイダが生産性を向上させた事例

アメリカの旅行保険会社をリードするTravel Guardは、保険金支払業務の改善と災害復旧の促進に重点的に取り組んできました。Travel Guardにとって最も重要な課題は、アメリカ、イギリス、アルゼンチンにある拠点間で情報を共有して支払業務を分散することでした。販売の大多数が自社Webサイトからの直接購入、またはパートナーのWebサイトからの申込であったため、Travel Guardはペーパーレスの処理がもたらすメリットを熟知していました。

毎年世界中で600万人以上の旅行者を保証するTravel Guardは、プロセスを自動化し、紙文書への依存を減少させるためにエンタープライズコンテンツ管理(ECM)に移行することを検討していました。以前、別の企業でOnBase ECMシステム導入の実績を持つIT統括責任者Tom Nohelty氏は、OnBaseソリューションがTravel Guardのニーズを満たすと確信していました。ハイランドソフトウェアが開発したOnBaseには、コア機能としてドキュメントイメージング、電子文書管理、ワークフロー、COLD/ERM、記録管理が備わっています。

新規ソリューションの導入とサポートについては、Travel Guardが既に関係を結んでいたDigital ScantronicsとOnBase認定ソリューションプロバイダが協力して担当しました。Travel Guardは、初めにハイランドソフトウェアのホスト型OnBase OnLineの導入を検討しましたが、オンプレミスソリューションは、当初よりTravel Guardが望んでいたソリューションであったため、最終的には、OnBase Thickクライアントを選定しました。

Travel Guardでは、Panasonic Corp.の文書スキャナを使用してメールルームで文書をスキャンすることから業務が始まります。Travel Guardが受け取る文書は、社内で開催した保険金支払システムやバーコードを利用して取り込まれ、自動的にインデックスされます。また、保険金支払システムとOnBaseの連携により、文書を取り込む

際にインデックスで使用したキーワードセットを絶えず更新することで、常に正確にインデックスできます。さらに、文書は保険証券番号に基づき、保険金支払システムで正しいアカウント情報と関連付けられます。

保険金請求書はスキャン後のインデックスが終了すると、ワークフローキューに入り、OnBaseによって詳細なロードバランスルールに基づいて配信されます。そのため、45~50名の保険金支払処理担当者は全員に公平に業務や必要な情報が分配されます。従来までの紙文書を使用するプロセスは、毎朝フォルダを配布し、毎晩それを回収して翌朝また配るといった労働集約的なプロセスだったため、イメージベースのワークフロープロセスを導入するには最適でした。

#### 紙文書に費やす時間を節約してスタッフにかかる時間を増加

OnBase導入のもう一つのメリットは、プロセスの進捗状況がさらに明確に把握できるようになったことです。マネージャはワークビューキューをレビューし、常に一度に15件の案件を抱える各担当者のキューの内容を見ることができるようになりました。保険金支払が指定された時間内に処理されない場合は、マネージャに通知され、マネージャは遅延理由を担当者に確認することができます。担当者が保険金支払に関して質問があれば、その質問を入力してワークフローの質問キューに入れることができます。こうしてマネージャは、紙文書の業務にかかる無駄な時間を節約し、その時間を担当者との打ち合わせに使うことで、質問の回答が得られるようになりました。

「自動化システムの最大のメリットは、保険金支払部門マネージャが書類ではなく担当者を管理できるようになったことです」とNohelty氏が説明します。「保険金支払処理に技術を追加することも検討しましたが、実際にはヒューマンタッチを増やすことでお客様や従業員により良いサービスを提供しています。」

#### 概要

Travel Guardは、ペーパーレスの支払処理に移行することにより、保険金支払部門の生産性を100%増加させました。また、この旅行保険会社は、システムを使用することで、契約内容の変更、災害復旧対策の改善、購買要求の自動化を実現しました。

#### 導入効果

- 保険金支払処理能力を倍増
- マネージャにプロセスの進捗状況が見える機能を提供
- マネージャが紙文書の処理で節約できた時間をスタッフと共有し、業務における問題を解決
- お客様サービスの改善
- ルールベースの自動処理で、手順と基準の順守を保証
- ビジネスの継続性や災害復旧に対応
- 購買要求承認手続きの改善
- 保険金支払業務を世界中の拠点に分散して処理が可能
- ピーク時の保険金支払業務を複数拠点に分散

#### アプリケーション

- 保険金支払
- 購買要求
- 契約内容の変更

#### 補足的な製品統合

- Panasonic Corp. KV-S3065CW 文書スキャナ
- Microsoft Dynamics GP
- 自社開発の保険金支払処理ソフトウェア

従業員は、保険金支払業務ワークフローにある情報や個人のデスクに配っていた紙のフォルダに代わる文書管理システムで、より良いサービスをお客様に提供できます。保険金支払の進捗についてのお客様からのお問い合わせに、お客様サービス担

当者は、従来は、保険金支払がシステムで処理されているかどうかしか回答できませんでした。それが、今ではメールルームから始まるOnBase文書管理により、担当者は支払業務がどの過程にあっても迅速に回答できるようになりました。

OnBaseの保険金支払システム連携により、Travel Guardは自動インデックスによるデータ入力の重複を無くすだけでなく、従業員も保険金支払システム内から文書を検索できるようにしました。つまり、従業員は、使い慣れた

業務アプリケーションの画面から文書にアクセスしてスムーズに業務を行えるようになりました。また、業務効率と生産性をさらに向上させるためにユーザーのワークステーションにはモニターが2台設置され、文書と保険金支払システムをフルサイズで表示できます。事実、OnBaseを導入して以来、生産性が倍増しました。

「新規システム導入における最優先事項は、保険金支払業務を少なくとも紙文書を使用していたときと同じスピードで行うことでした」とNohelty氏は説明しています。「業務効率を低下させるわけにはいきませんでした。実際には紙文書を排除することで、以前よりも2倍の支払処理が可能になりました。」

#### 文書管理と災害復旧対策でリスクを緩和

Travel Guardは、OnBaseを使用してコンプライアンスと災害復旧対策に対応しています。OnBaseはマネージャが一目で分かるレポートを提供し、プロセスを迅速で正確に機能させます。OnBaseはあらかじめ設定したルールと自動ルーティングを使ってプロセスを設定通りに動作させ、監査証跡機能で文書とプロセスが一貫して正しい手順に従っているという証明をすることができます。OnBaseは担当者が休暇中で不在の場合や都合で緊急に退社した場合などでも、他の担当者

に保険金支払業務を再度割り当てることができるので、どの案件も保留されたり、処理時間を遅延したりしないようにします。

また、保険金支払担当者が以前よりも早く業務に慣れ、ミスを起こす傾向が減少しています。Travel Guardは、処理手順の基準から外れないように広範囲な業務ルールを用いて処理に一貫性を持たせています。ワークフローを使用したプロセスの過程でミスが起きれば、マネージャはOnBaseから通知を受け取り、担当者と協議して問題点を修正することができます。

“システムの自動化の最大のメリットは、保険金支払マネージャが書類ではなく担当者を管理できるようになったことです。保険金支払プロセスに技術を追加することも検討しましたが、実際にはヒューマンタッチを増やすことでお客様や従業員により良いサービスを提供しています。”

– Tom Nohelty  
Vice President of IT

さらに、Travel Guardは、例えば災害が原因でアメリカの担当者が保険金支払処理を行えない場合には、支払処理をイギリスやアルゼンチンにある他の拠点に移してリスクを緩和することができます。従って、保険金支払部門が一時的にダウンしても、お客様サービスに大きく影響することはありません。また、アメリカの業務ピーク時にはイギリスの拠点が援助して確実に迅速な保険金支払処理を行います。

#### ソリューションを購買要求、人事業務に拡張して業務効率をさらに向上

OnBaseの保険金支払業務における成功で、Travel Guardは、ソリューションをバックオフィスの購買要求処理にまで拡張しました。従来使用してきた購買システムは、Travel Guardのニーズを満たさなかったため、Microsoft Dynamics GP (以前のGreat Plains) ERPシステムにリプレースしました。

ユーザーはOnBaseのEフォームを使用して注文書を電子的に送信することができます。OnBaseは注文書の送信者に基づいて正しい承認プロセスに送り、事前に定義された処理ルールに従って承認担当者に送ります。Eフォームはその後、購買部に回覧され、Travel GuardのGP ERPシステムで注文書が作成されて商品が購入されます。

複数の施設を持つTravel Guardでは、ユーザーが遠隔から作業を行うことが頻繁にあります。この新しい購買ソリューションはオフサイトでの業務を行うために必要な商品購入の承認プロセスをさらに高速化しました。また、承認者が追加情報を必要とすれば、OnBase特有のクロスリファレンス機能を利用し、文書をダブルクリックするだけで購買に関連するすべての文書を迅速に検索できます。Travel Guardは次の段階で、このプロセスをGP ERPインターフェースで行えるようにOnBaseとGP ERPを統合する計画です。

Travel GuardにおけるOnBaseの使用範囲は、このように拡大し続けています。その一つが、もうひとつのバックオフィス部門である人事部へのOnBaseの導入で、応募や雇用プロセス、従業員の記録管理、従業員との連絡プロセスなどの人事業務をOnBaseのワークフロー、ドキュメント保有、リーディングコンプライアンス監査などの機能を使用して改善させる予定です。

#### 継続的に拡張することでソリューションの価値を増大

また、近い将来、Travel Guardは新規契約と既存契約の内容変更プロセスを自動化させます。OnBaseは、新規契約や既存契約の内容変更、またはそのどちらかを引受審査、経理、IT、保険金支払および関連するコールセンターチームを含む複数の部門に送ります。各部門には必要なすべての情報が揃うため、お客様がどの部門にお問い合わせされてもスムーズに対応ができます。Travel Guardは、すべての部門の処理を一元的に行うことで、プロセスの進捗状況を把握する質を向上させ、重要なビジネスパートナー情報を関連部門に確実に配信します。保険金支払業務のように、毎回同じプロセスに従ってお客様に対応できるように、新規契約や既存契約の内容変更プロセスの一貫性が保証されるようになります。

Travel Guardは、OnBase ECMソリューションを導入することで、保険金支払業務の効率化、災害復旧対策やビジネス継続性への対応、さらにイギリスやアルゼンチンにある拠点との情報共有の改善に成功しました。保険金支払や購買要求業務における生産性と業務効率の向上、および他の拠点にまで拡張させたソリューション導入により、迅速なOnBaseの投資回収を実現しています。

**OnBase**  
a Hyland Software solution

www.onbase.com

©Hyland Software, Inc. 無断転載禁止 v.9002.30.80-003156j