



保険会社が抱えるジレンマ 保険会社がレガシー文書管理ソリューション の維持にこだわる理由

Hyland Software, Inc.
シニアマーケットインテリジェンスアナリスト Ken Burns

保険業界では、大変多く文書が扱われています。大量の紙文書が従業員の生産性、プロセスの効率、規程の順守、お客様へのサービスに大きな影響を及ぼす業界は、保険業界以外そう多くはありません。

保険会社がエンタープライズコンテンツ管理(ECM)テクノロジーが市場に出始めて、かなり早い段階で、このソリューションを取り入れたことは驚くことではありません。IT分野の調査と助言で業界をリードするGartner Inc.によると、大規模、中規模の生損保会社の50%以上が、文書管理とアーカイブのためにECMソフトウェアに投資しています。

文書が保険契約管理、保険金請求管理、引受審査などの基幹プロセスにおいて、重要視されていることを考えると、多くの保険会社が約10年、またはそれ以上に購入したレガシーECMシステムのアップグレードや置き換えに対して気が乗らないことは意外といえます。しかも、ECMソフトウェアプラットフォームは、機能、使い易さ、総所有コスト面で著しく向上しています。

確かに、既存システムの新規バージョンへのアップグレードが、比較的簡単なプロセスであれば、多くの保険会社がアップグレードを行ったと思われる。しかし、残念ながら、多くの保険会社にとってアップグレードはそう簡単なことではありません。

多くのECMベンダーは、ソフトウェアの基盤アーキテクチャに著しい変更を行い、まるで全く新しい製品を作り上げているかのようです。一方、顧客の多くは、年間保守費用としてかなりの金額を支払っていることから、そのメリットとして最新バージョンのECMを利用できると考えます。

ところが、ベンダー側はそう簡単ではないと説明します。最新のソフトウェアリリースは、旧バージョンと比べ飛躍的に技術が向上しているため、アップグレードを行うには、ベンダーのプロフェッショナルサービスチームが必要になると指摘します。

一部のベンダーでは、あるバージョンから次のバージョンをリリースする際、アーキテクチャに大胆な変更を行い、最新バージョンを新製品として扱うため、その点が問題となります。アップグレードを行うことで新製品が得られる訳ではありません。新製品は、購入するもので、一度購入すると、古いシステムから新しいシステムへとアップグレードするのではなく、次々と移行していくプロセスが始まります。

一部のECMベンダーが信頼感を抱く顧客に対して、このような行動を取り、しかも見逃されると思うのは疑問ですが、真意はいたって単純で、できるから行っているだけなのです。

レガシーシステムから移行するプロセスは、複雑で高額な費用がかかり、しかもリスクを伴うことは彼らも承知しています。また、自社の財産と捉えていたソフトウェアを再び購入するために、再度予算を立て直すことを顧客は避けたがるものだということも理解しています。さらに、旧式化し、柔軟性のないテクノロジーで、もはや組織のニーズを満たさないソフトウェアに引き続き保守費用を支払うことも周知しています。つまり、彼らはこうした顧客を思うままにできるということです。

そうした状況に対し、多くの保険会社が他社と同様に対策を練り、定期的に別のECMベンダーへ問合せて選択肢を模索するために製品のデモを見せるよう依頼します。そして、近代的なECMプラットフォームを所有できるものと大きな期待を寄せます。ところが、その内、既存のシステムをベンダーが勧める新しいシステムに移行させるためには、かなりの費用がかかることが分かって非常に驚き、そのような費用をいかに正当化するかという点で困惑することになります。その結果、新しいものを求める代わりに既存のシステムを引き続き活用する方法を選択します。

正しく質問することの大切さ

アメリカ人の作家、Thomas Pynchon Jr.は、かつて次のように書いています。「もし、あなたに間違った質問をさせることができたとしたら、答えについて心配する必要はありません」。

「レガシーシステムを新しいシステムに置き換える際、どの程度の投資対効果を期待できますか」と多くの保険会社がまず問い合わせます。投資対効果の考え方は、それぞれの解釈によるというのが一般的な概念であり、ここでは、「新しいシステムへの置き換えでどの程度節約できるか」という質問が正しい質問だといえます。

このようにほとんどの組織は、旧式のシステムを置き換えるべく、新しいシステムを購入するために用意する初期費用にのみに注目しますが、そこには個別のコストがあり、初期費用がどの分野に適用されるのか曖昧な点があります。以下は適用されると思われるコ

一部のECMベンダーが信頼感を抱く顧客に対して、最新バージョンを新製品として扱う行動を取り、しかも見逃されると思うのは疑問ですが、その真意はいたって単純で、できるから行っているだけなのです。

ストです。

ソフトウェア購入コスト

- ・従業員にかかるコスト、分析のためのコンサルタント料、開発・保守に関する提案依頼書
- ・新しいシステムの接続クライアント数ライセンスとサーバーライセンス
- ・基盤データベースとハードウェアインフラストラクチャ
- ・管理者およびエンドユーザー向けのトレーニング

実装とコンバージョンサービス

- ・新しいシステムのインストールと設定
- ・データをレガシーシステムから新しいプラットフォームに移行させるサービスコスト

運用費

- ・年間保守

節約可能なコストを見出し、すぐに効果を出せる場合も確かにあります。たとえば、ある保険会社では、レガシーシステムの管理に高額な給与が支払われる正規従業員5人を必要とするのに対し、新しいプラットフォームではたったの2人で管理できるという理由から、高性能の新規ECMシステムにかかるコストを正当だとしています。

しかし、簡単に計算できるコストの節約がそれほど重要視されるものではない場合は、どうでしょうか。残念ながら、多くの保険会社がシステムの置き換えを追求することを断念する理由は、そこにあります。

保険会社が本当に問うべき内容は、現在使用中のシステムを所有するためにかかる費用についてです。前述したGartner Inc.によると、製品寿命が15年のエンタープライズソフトウェアの本番稼働コストは、システムの総所有コストの8%にすぎないと論じています。

保険会社は、レガシーシステムを手放さないことで、直接費用を被ることがないと考え、代わりに、変更管理、リスク緩和、機会コストなど、多くの間接的な所有コストを見逃す場合があります。

これらの間接コストについては、このシリーズで今後取り上げていきます。レガシーシステムの全体的な所有コストに関わる多くの間接費について検討されることを推奨します。単に「対策を練る」だけで断念することは、想像を超えたはるかに多額の費用がかかる決定だという事実を理解できるかも知れません。

詳細はOnBase.com/ja-jp/solutions/insuranceをご覧ください。

保険会社は、レガシーシステムを手放さないことで、直接費用を被ることがないと考え、代わりに、変更管理、リスク緩和、機会コストなど、多くの間接的な所有コストを見逃す場合があります。

出典

A Framework for the Lifetime Total Cost of Ownership of an Application, Gartner Inc. 2010年3月30日発行、アナリスト: Andy Kyte, Hype Cycle for P&C Insurance, 2012年7月22日発行、アナリスト: Kimberly Harris-Ferrante.