

2022年7月22日
損害保険ジャパン株式会社

デジタル技術導入による保険契約審査事務の完全ペーパーレス処理の開始 ～デジタル活用によるレジリエンス強化～

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）は、保険契約審査事務にデジタル技術を導入し、バックオフィス業務のオペレーションを抜本的に見直し、完全ペーパーレスでの事務処理を開始しました。これにより当該業務の効率化をはかるとともに、新型コロナウイルス等の感染症まん延時や大規模災害発生時など有事の際にも業務継続可能な体制を構築していきます。

1. 背景

損保ジャパンではお客さまとの保険契約手続き事務の機械化・ペーパーレス化を進めてきましたが、一方で、バックオフィスでの保険契約審査事務に関しては依然として職員によるリアル（現地・現物）での事務処理が数多く残っていました。自動車保険や火災保険などの申込書類は、全国の営業店からバックオフィスに送付され、職員の手作業により仕分けされた後、審査担当者は申込書類の現物を確認しながら審査をしていました。これらの現物処理により、バックオフィス業務の効率化が妨げられるとともに、一連の業務が一定の場所でしかできないという制約がありました。特に後者に関しては、今般のコロナ禍のような出社を制限せざるを得ない場合や大規模災害が発生した場合など、バックオフィスでの業務継続に支障をきたすリスクがあり、お客さまへの証券の送付が遅れるなど、お客さまのご不便につながる可能性があることから、有事の際にいかにバックオフィス業務を継続できるかが課題となっていました。

2. バックオフィス業務の見直し内容

上記の課題を解決するため、バックオフィスで処理する書類をすべて電子化し、場所にとらわれずに業務を行うことを可能としました。具体的には、バックオフィスに届いた契約申込書類を全件スキャンしてイメージデータ化し、システムへ登録します（参考①）。システムへの登録後、書類審査担当者への自動仕分け（②）や審査事務（③）、部署間のやりとり（④）のすべてをシステム上で行います。その結果、場所に縛られることなくリモートで業務が行えるようになり、災害発生時に通常のオフィスが被災した場合でも、業務の対応が可能になりました。有事の際にも契約計上（成立）、保全、証券送付を滞りなく行えることで、スムーズな事故対応にもつながります。また今回のペーパーレス化により年間1500万枚の紙を削減しており、CO2排出量にして105トン削減しています。あわせて、OCR技術やRPA等も活用することで作業を自動化し、業務効率化も図りました。

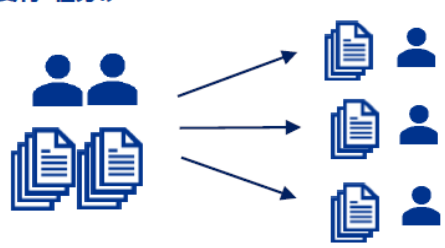
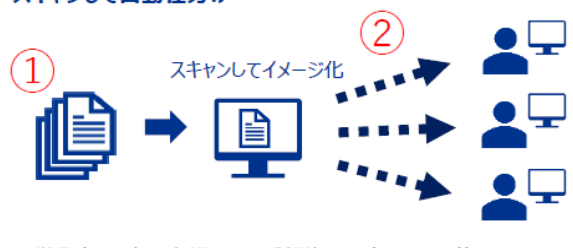


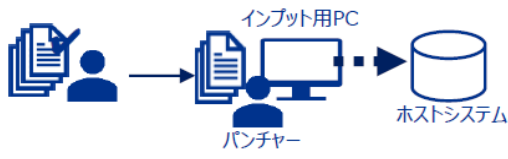

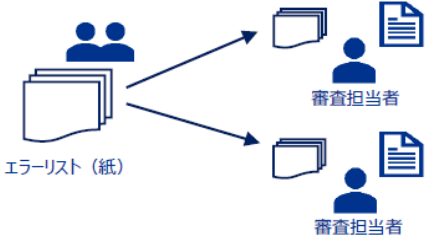
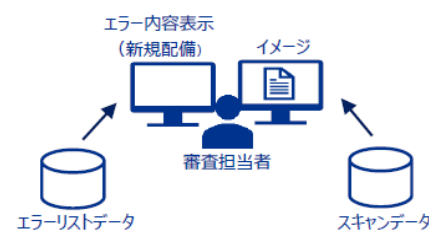
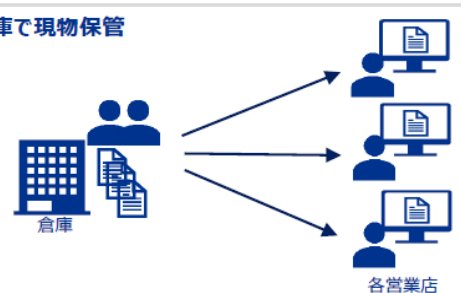
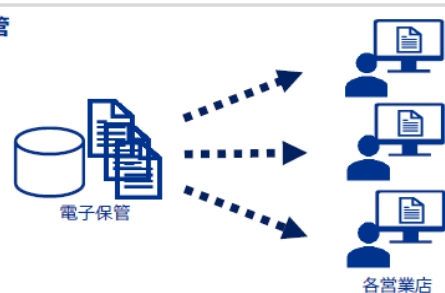
3. 今後について

損保ジャパンは、今回の事務オペレーションを精錬していくとともに、さらなるデジタル活用によって、より堅実な業務継続体制を構築し、お客さまに安心・安全なサービスを提供していきます。

以上

【参考】

バックオフィス業務フロー比較

	変更前	変更後
受付	<p>紙で受付・仕分け</p>  <p>• 営業店から申込書類一式を受領後、書類を手作業で仕分けて審査担当者へ配布</p>	<p>スキャンして自動仕分け</p>  <p>• 営業店から申込書類一式を受領後、大型スキャナを使用しイメージ化。審査担当者へ自動仕分け</p>
審査	<p>紙で審査・訂正</p>  <p>審査担当者</p> <p>• 申込書現物で審査を行う。審査で発生する補記・訂正も申込書現物に直接行う</p>	<p>PC上で審査・訂正</p>  <p>審査担当者</p> <p>• 審査担当者はPC画面上のイメージを見て審査を行い、審査で発生する補記・訂正はイメージに対して上書きする • PC上で行うため、場所にとられない審査事務が可能に</p>
データ作成	<p>紙から計上データ作成</p>  <p>インプット用PC パンチャー ホストシステム</p> <p>• 審査完了後、申込書現物をパンチャーへ配送。パンチャーは申込書現物を見ながら入力作業を行い計上データを作成し、ホストシステムへ計上</p>	<p>イメージから計上データ作成</p>  <p>イメージ参照用ディスプレイ (新規設置) (従来どおり) インプット用PC パンチャー ホストシステム</p> <p>• 審査完了後、イメージデータをパンチャーへ電送 パンチャーは画面上的イメージを見ながら入力作業を行い計上データを作成し、ホストシステムへ計上</p>
エラー訂正	<p>紙のエラーリストでエラー訂正</p>  <p>エラーリスト (紙) 審査担当者 審査担当者</p> <p>• エラーリストが紙で出力される。担当者へ仕分けてエラーリスト上でエラー訂正</p>	<p>PC上でエラー訂正</p>  <p>エラー内容表示 (新規配備) イメージ エラーリストデータ 審査担当者 スキャンデータ</p> <p>• エラーリストがデータで配信され、画面上でエラー訂正を実施 • 審査と同様、場所にとられない事務が可能に</p>
書類保管	<p>倉庫で現物保管</p>  <p>倉庫 各営業店</p> <p>• 計上完了後、申込書類は倉庫へ配送・保管 • 過去の申込書類を参照する際は、倉庫で人手により取り出し、PDF化して各営業店へ配信</p>	<p>電子保管</p>  <p>電子保管 各営業店</p> <p>• 計上完了後、イメージのまま電子保管 • 過去の申込書類は、系統的に検索可能。ほぼリアルタイムで閲覧が可能に</p>