

# DocPro\*



## 21世紀型の保険金請求処理

DocProStarにより、保険金請求業務において書類を今迄以上に迅速に処理することができます。AIを利用した書類の識別、検証、ワークフローにより、アウトソーシングコストを削減できます。不正を最小限に抑え、正確で信頼性の高いシステムを構築します。

保険金請求に対して厳しい目を持つ顧客も納得の処理時間を達成し、顧客満足度が向上します。保険金請求処理は保険ビジネスの中でも核心の業務です。TCGの最新鋭のドキュメント・プロセス・ソリューションで、正確で迅速な処理を行うことができます。



**保険金請求処理は、保険会社のビジネスにおいて最も重要な業務であると言っても過言ではありません。なぜでしょうか？コストや管理面においてもそうですが、保険会社の収益に最も大きな影響を与えるのは、被保険者による保険会社への厳しい目かもしれません。**

保険金請求業務の対象となるのは、顧客とその関係者です。顧客が保険金請求をする際、保険金回収のために多くの不安やストレスを感じています。実際顧客からのクレームの68%が保険金請求に関する物です。しかし状況はもっと深刻で、保険金請求対応に満足しても、顧客の定着が図れるわけではありません。ある調査によると、保険金請求対応に比較的満足した86%の顧客のうち、約半数が1年以内に別の保険会社へ乗り換える可能性があることが分かっています。つまり、単に満足してもらうだけでなく、顧客を喜ばせることが重要となってきます。

正確で迅速な保険金請求処理は、顧客満足度と顧客維持にとって重要であると同時に、保険会社の収益にとっても不可欠なものです。ミスがあると、大きな損害につながります。米国では、医療保険の請求処理の20%に何らかのミスがあり、それにより業界全体で年間155億ドルもの損失が発生しています。また医療以外での保険金請求処理のミスは、400億ドルもの損失につながっています。顧客を満足させ、保険会社が数十億ドルの損失を出さないような保険金請求管理プロセスを作るのは簡単なことです。しかし、そのプロセスを実行することははるかに困難であり、適切なオートメーション・パートナーが非常に重要となります。

## シナリオ

顧客が保険金の請求を行う場合、いくつかの書類に記入する必要があります。各書類には、通常、補足資料や添付書類も提出しなければなりません。これらの書類はすべて、保険金請求業務を行う担当者に届けられる必要があります。それらに含まれる情報は、保険会社が業務で使用している社内システムに取り込まれる必要があります。

以前は正確性を確保するために、保険会社は手作業による人間主導のプロセスに依存する必要がありました。物理的な郵便物であれば、手作業で開封して仕分けを行い、その情報をデータ入力し社内システムに登録する必要があります。電子文書の場合は、データを取得するために全く別のプロセスが必要になります。さらに文書保管規定の問題もあり、保管ポリシーが紙と電子で統一されていないケースが多くありました。（例：紙はファイルキャビネットに、PDFはハードディスクになど）。この手作業によるアプローチは時間がかかり、エラーも多く、非常にコストがかかりました。

以前は様々なデジタル・メールルーム・ソリューションによって、このプロセスをスピードアップすることが可能でした。ただこれらのレガシーシステム（その多くは現在も使用されています）は、部分的にしか自動化することができません。予め指定したことのみ処理するだけで、柔軟性やインテリジェンスに欠けています。例えば、ある文書を識別するためには、それをスキャンし、OCRを使って特定のキーワード（フォーム番号や顧客番号）を認識する必要があります。しかし、フォームが更新されたり、番号やキーワードが変わった場合、初期システムは自動的に適応することができません。最も高機能なシステムでも文書のデジタル化と整理までしかできないのです。名前、住所、請求番号、顧客口座番号など、あらゆるデータを保険会社の社内システムに取り込むには、依然として人の手が必要です。保険会社のシステムは、主に2つの機能を必要としています。1つはロボットによるプロセスオートメーションのスピード、もう1つはデータを正しく識別して取り込むためのインテリジェンスです。

保険金支払管理は保険会社の健全な経営にとって極めて重要であるため、保険金請求処理を迅速かつ正確に行うことは最優先事項でなければなりません。しかし、そのための適切なプロセスを模索する際、企業は多くの課題に直面します。



**多種多様な文書フォーマット** 保険会社は社内の事務処理用に、各業務・保険ごとにフォームを用意します。フォームの項目には保険会社が欲しい情報を指定し、そこに顧客が入力します。しかし、そこでは予測不可能な事態が頻繁に起こります。交通事故に関する保険金請求では、写真、警察の報告書、整備士からの見積もり、診断書、目撃者の証言、法的文書、さらにはビデオコンテンツなどが必要になることがあります。これらは電子的に、あるいは郵便で送られてきます。写真にはさまざまなファイル形式があり、同じ警察でも町によって書式がまったく異なる場合があります。また、すべての整備士が同じソフトウェアを使用して部品と工数の内訳を作成するわけではありません。保険会社が受け取る情報の種類や受け取り方は千差万別であり、それらを特定し検証するための画一的なアプローチを取るとは困難です。



**既存のソフトウェア環境** 保険会社は通常、複数の異なる企業向けソフトウェアを混在させて使用しています。既製品や自社開発の保険金請求管理ソフトウェアもあります。しかし、これらは単独で存在するわけではありません。他にも、ERPやCRMプラットフォーム、画像やデータのアーカイブシステム、電子メールサーバーなど、同じシステムの中に複数のソフトウェアがあります。これらのいずれか、またはすべてがドキュメントの流れに沿ったタッチポイントとなり、潜在的な処理ソリューションと連動する必要があります。企業は、新しいソフトウェアに対応するために、現在稼働しているものを変更したくはないでしょう。



**書類の量は常に変化** 例えば、台風シーズンに損害賠償請求が増加するように、季節によって送付される書類の量が急増することが予測できます。しかし簡単に予測できない要因も存在します。例えば、法律の改正が文書の保管に関するコンプライアンス規定に影響を与えるかもしれません。外的要因がない場合でも、ボリュームが流動的になることもあります。ある保険金請求では1件あたり数枚の書類でも、別の保険金請求では100ページ近い書類が必要になるなど、特定の保険金請求で大量の書類作成が必要になることもあります。時期やビジネスラインの規模によっては、受信する書類の枚数が数千、数十万枚になることもあります。



**非常に高くつく誤操作・ミス** 保険の性質上、支払いは日々の業務の一部であり、わずかな誤字脱字があっても、非常に大きな損害となる可能性があります。請求番号の記録が間違っていると、間違った相手に支払いが行われる可能性があります。小数点以下の数字を間違えると、100倍以上の過払いになってしまうこともあります。車体番号のわずかな不一致に気づかず、保険会社が詐欺の被害者となる可能性もあります。保険会社は、これほど多くのリスクを抱えているにも関わらず、ミスを回避可能なオートメーションに頼ることに躊躇しています。



**コミュニケーションの重要性** 例えば、交通事故のトラウマや人身事故の治療中など、ストレスの多い時期に保険金請求を行わなければならないことがよくあります。請求の進捗状況について定期的かつタイムリーなコミュニケーションを図ることで、不安を最小限に抑え、請求者または被害者・負傷者がプロセスを通じてサポートされ、満足感を感じられるようにすることができます。

## DocPro\* による保険金請求処理

TCGのドキュメント・ロジスティクスのアプローチは、保険業界のために作られたかのような柔軟性を持っています。多種多様なファイルを処理し、ネットワーク上の他の業務システムにデータを渡すことができます。パートナーや取引先はDocProStarを使うためにビジネスのやり方を変える必要はありません。DocProStarは、既存の環境に柔軟に適應することができます。

### キャプチャ / 正規化

DocProStarは、顧客が作成したフォーム、医療記録、警察の事故報告書、手書きの図など、どのような文書も受信可能です。いかなる文書も容易に取り込み、標準ファイルタイプに正規化し、スムーズで迅速な処理を実現します。

### 分類 / 抽出

DocProStarはAIを搭載し、進化したルールベースの処理を実現することができます。

文書を認識し処理するために、事前にルールを完璧に指定する必要はありません。

AIは、何を探すべきかを学習することができるので、事前指定されたキーワードではなく、文脈に基づいて文書を分類することができます。AIは入力量が多いほどより多く学習し、使い込むほどに精度が上がります。ボットはAIエンジンから学習し、さらに学習プロセスを強化します。

### 検証 / 確認

文書からすべてのデータを抽出後、それを検証します。DocProStarで抽出された情報は、社内システムにある情報と照合されます。生年月日は一致していますか？請求番号は正しいですか？日付の形式は正しいですか？など、取得情報が有効かつ正確であるかを細部に至るまでチェックします。スペルミス、タイプミスにも対応し、処理の遅延や不必要な追加作業の発生を回避します。

### レビュー / 承認

システムが理解できない内容のものは、レビュー用のフラグが立てられ、チェックのために担当者に渡されます。単にレビューのフラグを立てるだけでなく、チェックが必要な箇所をハイライト表示し、担当者が迅速に作業できるようにします。レビューの通知先は、特定の担当者や部署を宛先にすることができます。常に適切な人を関与させることができます。

また担当者がレビュー・修正作業を行う際、DocProStarのボットが背後で作業内容を確認しています。ボットは修正内容から学習し、例外に対応したりミスを防止するための新しいルールを作成し、より精度を向上させることができます。



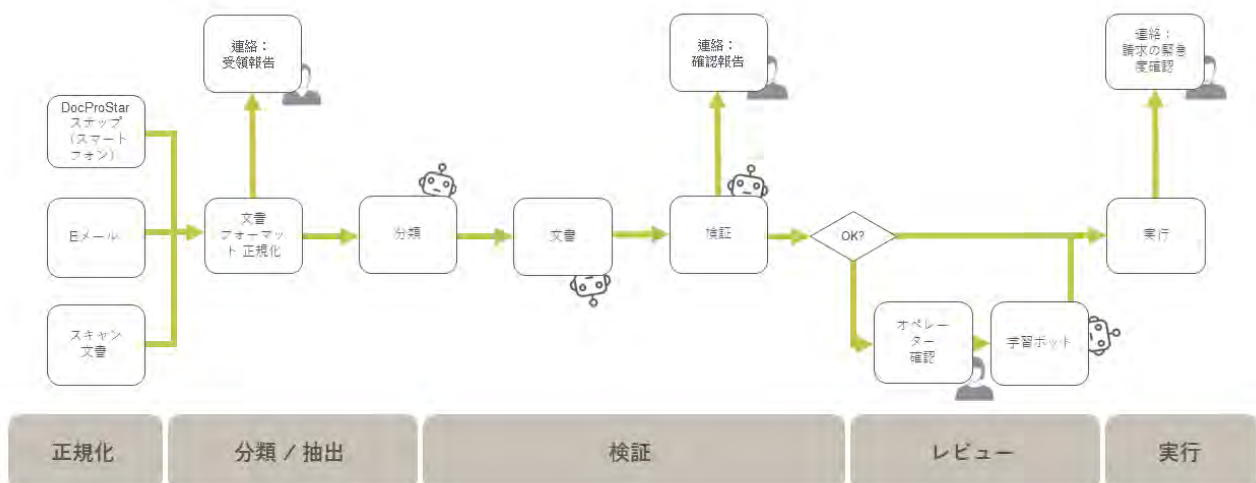
### トランザクト / 実行

ここまでくれば、あとは書類とそのデータを処理するだけです。既存のインフラを利用したプロセスがある場合、抽出されたデータは自動的に社内システムへ引き渡され、通常通りの業務が行われます。またDocProStarでは、ドキュメントをアーカイブしたり、緊急性の高いアイテムにフラグを付けて優先キューを作成するなど、さらなる自動化のためのアクションを取るよう設定することもできます。

### コミュニケーション

DocProStarは、プロセス全体を通して、請求者や関係者に進捗状況について自動的に報告するなどのコミュニケーションを取るよう設定することが可能です。

## 保険金請求プロセスマップ例



## DocPro★ で保険金請求処理を自動化する利点



### コスト削減

ビジネスプロセスアウトソーサーや、無駄な時間や人的ミスのために、保険会社は保険金請求業務において毎年何千億円もの損失を出しています。自動化が業務を迅速化し運用コストを削減することは当然ですが、スマートで高度な自動化を行うDocProStarではさらに高いコスト削減効果が見込まれます。



### 高精度な不正の検出

DocProStarは、データの分類と抽出を行う際に書類の細部まで確認し、矛盾や疑わしい情報を検知します。それにより不正の可能性を早期に発見することができます。



### 柔軟性と俊敏性

保険会社の業務量は、年間を通じて変動します。予測できない保険金請求の件数、複数の入力ストリーム、限りなく多様な文書やファイルタイプは、業務を混乱させます。しかしDocProStarの環境では混乱する必要はありません。入力ストリームの変更や、新しいアクティビティや検証ルーチンの作成も、迅速かつ容易に行うことができます。



### 顧客の満足度と定着度の向上

保険に加入する人は、不慮の事故・病気などによる損害から回復するために保険に加入しますが、最も気が重いことの1つが保険金請求の手続きです。このプロセスを迅速化し、請求の進捗状況を定期的に報告することで透明性も向上し、顧客の満足度と定着度を向上することができます。



### 様々な環境に適合

DocProStarのオープンAPIにより、あらゆるシステム環境に適合することが可能です。保険金支払管理ソフトウェア、ERP、CRM、メッセージングプラットフォームなどは、すべて保険会社の業務に不可欠です。既存の環境をそのまま使用し、より良いパフォーマンスを実現します。

## DocProStarについて

TCGのDocProStarは、口座開設、リース申請、個人ローン、住宅ローン、買掛金、デジタルメールルームなど、金融業界における様々なドキュメント中心の業務のエンドツーエンド処理を自動化します。TCGの知的財産は、RPA、AI、その他の最先端技術を含む、近代的で堅牢、かつ拡張性の高いプラットフォームを提供し、事務処理における新たな効率性を実現します。

このプラットフォームは、ノーコードのアプローチと柔軟な導入オプション（プライベートまたはパブリッククラウド、オンプレミス）により、コンプライアンスが組み込まれ、短期間で導入が可能です。DocProStarを使用する企業は、コストを削減し、トランザクション時間を短縮し、リスクを低減し、顧客やビジネスパートナーに大きな価値をもたらします。

## TCGについて

TCGは、ビジネスプロセスオートメーション（BPA）を実現する国際企業です。DocProStarプラットフォームにより、銀行・金融、保険、医療、行政などの企業およびそのビジネスプロセスのアウトソーサーやシェアサービス企業における複雑なプロセスをデジタル化・自動化することができます。TCGは、世界5大陸12か国で、直販およびパートナー経由でソリューションを販売しています。

