

保険金お支払関連書類の電子保管サービス導入・受発送のアウトソーシング

～損害サービス部門の抜本的な業務プロセス改革～

セゾン自動車火災保険株式会社(代表取締役社長:梅本 武文、以下「セゾン自動車火災」)は、保険金お支払関連書類の電子保管サービス導入・受発送業務のアウトソーシングを2019年6月より開始しました。

1. 導入の背景・目的

顧客志向経営を目指している当社にとって、お客さまに最も近い存在となる損害サービス(保険金お支払担当)部門の事務量の多さは経営課題のひとつです。

そこで、お客さま対応時間を増やしていくために、抜本的な業務プロセス改革を検討してきました。

今回は、事故担当者の業務ウェイトのうち20～30%を占める保険金お支払書類関連の受発送業務をアウトソーシングすることに加えて、帳票の電子保管によるペーパーレス化を行い、業務効率化をはかります。

本サービスの導入により、迅速な保険金のお支払やお客さま対応時間を創出し、より一層の『安心』を提供していきます。

2. サービス概要

帳票の管理に豊富な経験のある富士ゼロックス株式会社と協業し、主に以下の業務プロセス改革を行いました。

<1>お客さまの“分かりやすさ”を重視した帳票の設計

お客さまとのコミュニケーションをとるための重要なツールである保険金お支払関連書類を、「見やすさ」「書きやすさ」の視点で帳票を見直しました。

<2>帳票の電子保管によるペーパーレス化

帳票を電子保管することでペーパーレス化(紙量約50%削減見込み)を推進し、事故担当者の帳票仕分け作業、検索時間の短縮を実現します。

<3>帳票の発送から在庫管理までのアウトソーシング

帳票の発送から在庫管理までの業務プロセスを大幅に見直し、アウトソーシングを導入することで事務の効率化をはかります。

3. 今後の取組み

今後、AI-OCR^{※1}やRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)^{※2}などの最新デジタル技術を活用し、テキスト・画像認識、データ入力の自動化を行う予定です。

損害サービス部門の業務効率化を追求し、お客さまと向き合う時間を増やしていくことで、事故に遭われたお客さまの不安を取り除き、高品質な事故対応サービスの提供を目指していきます。

※1 AI(人工知能)を活用し手書きの文字や画像を自動認識し、電子化する装置

※2 主に定型作業をルールエンジンやAIなどの技術を備えたソフトウェアのロボットが代行・自動化
以上

<サービスイメージ>

- ① 事故担当者が損害調査システムから保険金支払関連書類の発送依頼を行います。
- ② お客さまが書類を受領し、必要事項をご記入のうえ、ご返送します。
- ③ お客さまからご返送いただいた書類を電子化（イメージ化）し、事故担当者が損害調査システム上で確認します。

