



HASTINGS MUTUAL INSURANCE

自動化した審査ワークフローにより新規契約業務のサイクル時間を削減なぜ保険業界のビジネスリーダーはECM(エンタープライズコンテンツ管理)技術について知っておく必要があるのでしょうか。「最終的にお客様サービスの問題に帰着するからです」とHastings Mutual InsuranceのIT部署の副社長であるBob Eshelbrenner氏はコメントしています。損害・災害保険を提供するHastings Mutual Insuranceは、ドキュメントイメージング、ワークフロー、他のシステムを導入し、従来の紙ベース文書を手動で取り扱ってきた業務の改善を図りました。「我々は独立保険員を通じて保険を販売しています。サービスを満足していただけなかったり、他社を上回るサービスを提供できないと、競争に勝てません」とEshelbrenner氏は言っています。

ミシガン州ヘイスティングスに本社を置くHastings Mutualは中西部の5つの州で営業活動を行っています。資産500億ドルで、2004年の保険料は290億ドルに達しました。

Hastingsの経営陣は古参の保険会社がある望な企業を惹きつけるための手段として進んだテクノロジーを導入することを考えました。ドキュメントイメージングは何年間にも渡ってHastings Mutualの審査部署で使われてきましたが、ベンダーは既存のイメージングソフトウェアのサポートは既に終了していました。ソフトウェアはある業務の要件を満たすための特化した製品で、またこのソフトウェアには自動化したワークフローの機能を含んでいませんでした。Hastings Mutualの経営陣はテクノロジーは他の業務にも拡大展開できると考えました。レガシーソリューションでは、文書はプロセスが終了するとスキャンされ、単にアーカイブするのみでした。Hastings Mutualは業務サイクルの初期段階でプロセスを自動化することにより、いかに生産性を向上できるか見極めたいと考えました。

「我々がやりたかったことは、仕事の効率を上げることと、業務のどの部分がボトルネックになっているのか、人員の配置に問題があるのかについて経営陣に明確に示すことでした」とイメージングとワークフローのプロジェクトリーダーであるBeth Robinson氏は言っています。企業全体に渡

る要件を満たし将来他の業務にも拡張展開できるコンテンツ管理ソリューションの選定に入り、OnBaseとOnBaseソリューションプロバイダーであるKeyMark, Inc. が選ばれました。

OnBaseはエンタープライズレベルのソフトウェアで、統合したドキュメント管理、業務プロセス管理、記録管理を単一のアプリケーションに一体化させました。

仮想申込書ファイルにより作業を同時進行で行うことが可能となる

新規契約申込書がHastings Mutualのメールルームに送付されると、OnBase内で電子申込書ファイルを作成します。受信メールは種類ごと(申込書、各書簡等)に分類され、その後、文書の種類と特性(小切手を含むか含まないか)に応じてパッチに分割されます。Hastings Mutualは週一回申込書を受け取りますが、個々の申込書はパッチコードで分割されます。

文書はFujitsu Computer Products of AmericaのM4099D文書スキャナーでスキャンされ、Hastings Mutualのメインフレームから取り出した保険番号が申込書に割り当てられます。インデックス作業を最小限に抑えるためにHastings MutualはOnBaseのアプリケーションイネーブラ機能を利用します。保険番号が入力されると、アプリケーションイネーブラは業種アプリケーションから自動でキーワード(被保険者氏名、代理店コード)を取り出し入力します。キーワード情報はOnBaseレポジトリから必要な文書を検索するのに使用されます。サポートサービスプロセスで確認した後、新規契約申込書はOnBaseワークフローへ送られます。

審査サポート部署の担当は審査係が必要なすべての関連文書を収集します。関連文書は、Eメール、ファクス、サードパーティアプリケーションといった様々なところから集められます。Hastings MutualはファクスをEメールの添付ファイルに変換するサービスを使用しています。変換された添付ファイルはOnBaseのOutlook統合モジュールによりOnBase内の保険ファイルにインポートされます。印刷可能なアプリケーションの文書はOnBaseバーチャルプリントド

AT A GLANCE

Hastings Mutual Insuranceは手動で行ってきた紙ベースの新規契約処理を排除することにより、作業中で滞っていた文書の数を大幅に減らし、サイクル時間を7日間削減しました。従業員を増やさずに仕事の効率を上げ、年間の保険料も増加しました。

利点

- ・新規契約のサイクル時間が約7日間削減
- ・保険外交員とお客様へのサービス改善
- ・ファイルの紛失を回避
- ・複数のユーザが文書を同時に閲覧でき平行して作業が可能
- ・法規遵守を促進

適用分野

- ・新規契約申込審査
- ・経理
- ・支払請求

OnBaseソフトウェア

- ・アプリケーションイネーブラ
- ・ドキュメントイメージング
- ・ドキュメントインポートプロセッサ
- ・サブスクリプションサーバ
- ・ワークフロー
- ・COLD/ERM
- ・Eフォーム
- ・CDオーサリング
- ・バーチャルプリントドライバ

補完的製品の統合

- ・Fujitsu Computer Product of AmericaのM4099D文書スキャナ
- ・メインフレーム
- ・Computer Science Corpの保険証書管理システム

ライブモジュールによりイメージ文書化され、OnBaseに登録されます。

他のアプリケーションの文書はOnBaseドキュメントインポートプロセッサ(DIP)モジュールによりバッチでOnBaseにインポートされます。Hastings Mutualはこれまで使用していたイメージングシステムをリプレイスしましたが、そのシステム内に保管されていたドキュメントは引き続き必要になりますから削除はできません。これを解決するためにKeyMarkはイメージングシステムからのデータ変換をアシストしました。著作権を有するイメージはオプティカル媒体に保管され、DIPでOnBaseにインポートされました。

文書がOnBaseにインポートされると、ユーザ権限のある従業員であれば誰でも文書を閲覧することが可能になります。クロスリファレンス機能で、ユーザは文書をダブルクリックするだけで申込書や写真といった関連資料を交互に移動して表示できます。インデックス以外にも、アプリケーションイネーブラは、Computer Sciences Corp. (CSC)が開発した保険アプリケーションである保険管理システム内にあるフィールドをダブルクリックするだけで関連文書を検索することができます。

サポートサービス部署は申込書を受け取った同日に作業を行います。サポートサービスが作業を行うと、OnBaseワークフローは申込書を経理と審査両方に送付し、平行して作業を行います。OnBaseは作業を適切な担当に自動で割り当てますが、必要であれば、担当者の上司は作業を他の担当に割り振りができます。

審査担当がすべての関連文書を受け取り問題がなければ、申込書は承認され、保険業務担当にまわされます。リスク分析のためにさらに追加情報が必要であると判断されると申込書は保留キューに入ります。ある一定期間何の作業も行われないと、担当者に通知が送られフォローするように促します。Eフォームが活用され、どのような作業が行われたか記録し、申込書に対する情報(所有物の価値や種類等)を収集します。作業が終了すると、このEフォームは保存されアーカイブされます。

保険業務担当は、情報が不足していたり、何か例外があった場合、Eフォームを使って審査担当と連絡を取り合います。保険業務担当で、文書に対しある一定期間何の作業も行われないと、システムが報告書を作成し、経営陣に通知します。保険業務担当は分割画面を使い、申込書のイメージを見ながらメインフレームの保険管理システムへ関連データを入力します。

申込書は審査ワークフローと経理ワークフローで同時進行で作業が行われます。OnBaseのセキュリティ機能により、各部署は特定の情報だけにアクセスできるように設定されています。クレジットカード情報、EFT情報といった支払データには経理担当だけがアクセスできるように権限が割り振られています。OnBase内に収集された情報は権限のある従業員だけが閲覧できるようになっています。保険要求部署でもOnBase内にある保険資料を参照でき、300人以上の従業員が様々な作業を行うのにOnBaseにアクセスしています。

会社全体の要件を満たすコンテンツ管理ソリューションを導入するという当初の目標に基づき、Hastings Mutualは人事部でもOnBaseの導入を始めました。現時点では、主に既存文書をアーカイブするという用途に限られていますが、単に紙文書を排除することだけでも、HIPPAが規定する個人情報の保護に対応することにつながっています。

使い易いソリューションは生産性とお客様サービスを向上

Hastings Mutualの業務マネージャであるKrista Loftus氏は、「新規契約申込書を受け取り、保険を発行するまでの期間を正確に計算するのは、従来のシステムでは難しい部分がありました」といっています。これまでHastings Mutualは保険の発行までのデータ入力を手作業で行っていました。OnBaseの自動化したワークフローを導入することにより、システムにスキャンされたすべての文書に対して、業務が完了するまで自動的に進行状況を把握できます。これにより、いつ文書を受け取ったか、文書はワークフロープロセスのどの時点にあるかといった文書の情報に簡単にユーザはアクセスができます。Loftus氏はOnBaseを導入してから全体の効率性が上がったのを確認しました。新規契約のサイクル時間は約7日間削減しました。

サイクル時間が削減された以外にも、業務をペーパーレスにしたことにより、過去2年間に渡り支払われる保険料も増加しました。しかし、Hastings Mutualは従業員数を増加させる必要がなく、これまでの人数で十分に対応ができています。OnBaseワークフローは従業員の生産性を監視するのもこれまで以上に容易く可能になりました。経営陣はワークフローにどれだけの文書がありどのような状況にあるのかを簡単に閲覧することができます。業務プロセスの監視が改善されたことによ

り、管理者は社内規定に従っているか確認でき、また長期的に見ても会社にとりプラスとなる点が多くあります。相互保険会社としてはHastings Mutualは頻繁に取り上げられているサーベンス・オクスリー法の影響をまだ直接受けていませんが、NAICによる企業責任規定に遵守するモデル企業となるべく前もって対応しています。NAICはHastings Mutualのような企業に対し既存の手順や統制が正しく作用しているか評価している団体です。

最も重要な点は、Hastings MutualのOnBaseソリューションは従業員に幅広く受け入れられているということです。「どこにファイルがあるのか他の従業員に聞いて回る必要がなくなりました。従業員は必要な資料を即座に検索でき、作業が適切に行われているのを目にし、大変喜んでいます。どの担当者がファイルを使用しているか、どれくらいの期間その担当者が保有しているか、作業の状況がすぐに把握できるので、保険外交員やお客様からの問合せにこれまでよりもかなり早くお応えできるようになりました。文書履歴をまず確認すれば、特定の申込に対してどの程度まで作業が行われたか進捗を確認できます」とLoftus氏はコメントしています。Hastings Mutualは保険外交員がインターネットからも必要文書を閲覧できるようにセキュリティを考えたOnBaseソリューションをさらに導入することを見込んでいます。

「コラボレーションがキーとなっています。情報をより良く共有することにより、より良い決定がなされるという結果につながります」とRobinson氏はまとめています。

OnBase®

a Hyland Software solution

www.onbase.com