

保険申込書類のチェックとデジタルデータ作成を効率化 点検作業の業務フローを可視化しボトルネック解消の一助に

primagest+

株式会社プリマジェスト

企業概要

プリマジェストは、イメージソリューションにフォーカスし、一貫した技術で優れた製品とサービスを提供している。1968年に大型OCRリーダーソーターの販売を目的に米レコグニション・エクイップメント社の日本拠点として設立。98年には米バンクテック社がレコグニション社の営業権の獲得にともないバンクテック・ジャパンとなる。2002年にはMBOにより米バンクテック社から独立し、日本法人として国内随一のイメージソリューションベンダーとして、世界最高速クラスのカラースキャナー「ImageValue」シリーズなどを販売。2012年から現社名に。ソリューション、システム販売と保守に加えてアウトソーシング事業も展開。

業界

サービス

ソリューション

Impact 360® デスクトップ & 業務プロセス分析 (DPA)

国・地域

日本

導入目的

- 作業時間の短縮
- 操作手順の順守

導入効果

- 業務プロセスの可視化による操作効率向上
- 操作手順の順守の徹底

プリマジェストは、アウトソーシング事業として大手保険会社の新規契約の保険申込書類および診断書など付随書類の前点検を受託している。各種書類をスキャンして生成したデジタルデータのチェックや必要な項目の入力を行い、スキャン画像とともにそのデータを委託元に送付する。作業効率と作業品質の向上を重視する同社では、Impact 360® デスクトップ & 業務プロセス分析 (DPA) の導入で業務フローをチェックし、作業時間の短縮と、操作手順の順守につなげたいと期待している。

■ 作業効率の最大化を見据えて

プリマジェストでは、紙の作業が中心であった業務を、高速スキャナ「ImageValue」シリーズでイメージ化し、OCRやイメージワークフローを活用して、作業効率を向上させるソリューションを提供し、同時にアウトソーシングも展開している。

アウトソーシング事業では保険会社から保険申込書の点検作業を受託している。最初の作業は前捌きと呼ばれ、保険申込書を開封し、送付状との内容物比較や内容物の点検を人手によって行う。内容物が確定すると、同社の高速スキャナでイメージ化を行う。

イメージ化された保険申込書に対して、イメージ品質のチェック、OCRとデータ入力、申込書の点検の作業など、たくさんの処理を正確に進めていかなければならない。この一連の作業は作業効率の最大化を図るためにワークフローで管理され、作業時間などを正確に把握できる仕組みになっている。

作業効率と作業品質の向上は、アウトソーシングの生命線であり、業績としてのボトムラインを左右する。さらなる向上を目指すためには操作手順やアプリケーションの改善、さらにはお客様の声をもとに、運用フローや点検項目の見直しなどを継続的に行わなければならない。改善を突き詰めて行くと、作業内の細かな操作手順や点検項目毎の操作時間などを調査する必要性がでてきた。さらにミスを誘発しない仕組みなども、随時追加や変更を加えていかなければならない。開発済みのアプリケーションに大規模な改善を加えることは、予算面に加え、SLA (Service Level Agreement: 顧客との間で契約した処理件数 / 処理時間 / 処理品質の担保) にも考慮した安定稼働が最優先という理由から、非常に困難であった。

■ 作業分析ツールとして Impact 360 DPA を選定

そこでプリマジェストが検討し、導入したのがベリントシステムズの Impact 360 DPA。コンタクトセンターやバックオフィス向け業務ソリューションで評価が高いベリントの Impact 360 DPA は、デスクトップ作業と業務プロセスを分析するためのツールである。パソコンで行う作業を監視することで、業務のどこに遅延が発生しやすいか、作業ミス発生の原因はどこにあるのか、一連のフローの中でどこにボトルネックがあるのかを分析したり、業務フローの流れを可視化することができる。そのデータをもとに改善を加えることで個々の作業効率や作業品質の向上を図り、全体として業務効率のアップにつなげるツールである。しかも既存の業務アプリケーションには手を加える必要がなく、アプリケーションの動作速度にも影響を与えず、常時デスクトップの状況をモニタリングすることができる。

Impact 360 DPA サーバの設置作業はとても簡単で、予め Impact 360 DPA をインストールしたサーバを持ち込み、ネットワークに接続するだけで完了した。効率的に大量データの収集や蓄積および解析を行う仕組みになっているため、サーバ1台で、4千台のデスクトップまで対応可能だ。さらに、アプリケーションのボタン操作など、監視したい動作や記録したい情報だけモニタリングの設定を行うことで機密データや不要なデータは一切記録されないため、情報管理の面でも安心である。



「操作手順の順守や作業時間の短縮を目的にアプリケーションの改善も継続的に実施しているが開発コスト負担も小さくない。その点で Impact 360 DPA は既存のアプリケーションに変更を加える必要が一切無い可視化ツールであり、それによる分析は今後も大きな助けになるだろう。」

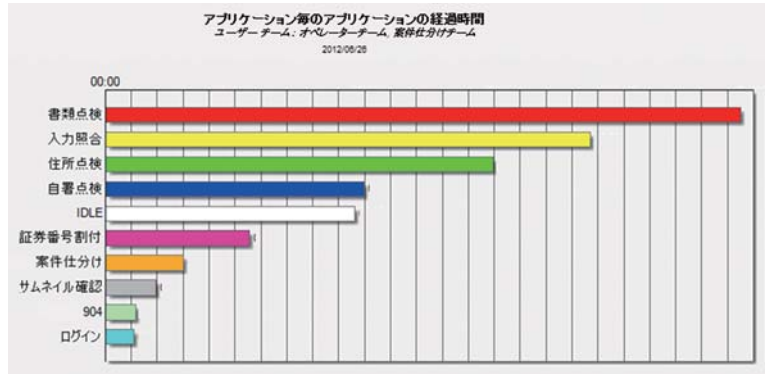
システムサービス運用本部運用三部 マネージャー 今井 公一 氏

■ Impact 360 DPA を活用し、未知の改善点を発見

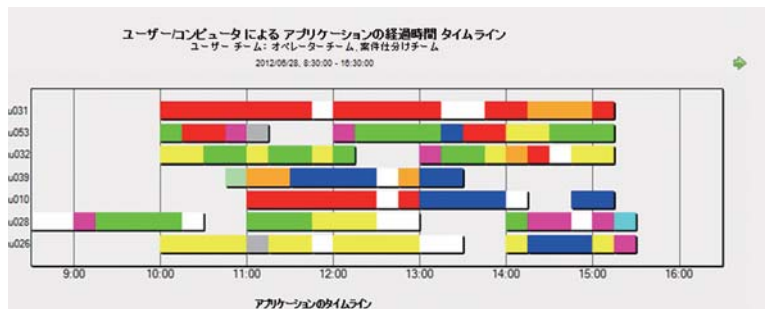
作業ごとにオペレータがチーム分けされているわけではなかったが、Impact 360 DPA のアプリケーション使用比率レポートの結果、解析のターゲットとなる作業を行なうグループ、その他の作業を行うグループ、および管理者のグループに分類することができ、正確な統計解析データを取得できた。アプリケーション使用時間を分析したところ、申込書の操作時間が長いことを示していた。これは自社のワークフロー管理で収集した作業時間と一致していた。Impact 360 DPA は、あらゆるアプリケーションに対応できるため、今までワークフローでは把握できなかったデータエントリの作業時間や作業統計で使用しているエクセルの作業時間なども確認することができるようになった。また、オペレータ毎のアイドル（無操作）時間も自動的に取得でき、操作時間に対するアイドル時間の割合も把握できるようになった。

申込書の点検作業には 100 種類以上の点検項目があり、それぞれに点検番号が振られている。点検作業を点検番号と共に記録し、累積操作時間を計算した結果、二つの点検番号が累積時間で突出しており、効率化すべき点検内容が数値として判明した。加えてオペレータ毎の平均操作時間を計算し、操作効率を分析した結果、ベテランのオペレータはやはり効率が高く、オペレータ教育の一つの目安として活用できることを期待している。

さらに、書類点検以外にも、住所やホスト情報および署名などの点検があり、同じように解析することで、効率化すべき点検番号を見つけることができていた。また、点検項目の中には保険申込書のイメージをスクロールさせる必要のあるものがある。操作手順の順守の観点から、オペレータが正確に作業を遂行しているか否かを検証するために、“イメージを上下に動かせ”という指示のある点検項目がデスクトップ画面上に現れた時に、次に行うキー操作を記録するよう設定し、オペレータの行動を調査してみた。その結果、一部のオペレータが確認を怠っていたことが分かった。



アプリケーション毎の利用時間



ユーザ毎のアプリケーション利用状況

■ さらなる業務効率を目指し

客観的に可視化できるデータを見ることで改善点が明確になる。Impact 360 DPA で、チェックすべき項目を設定して監視すると、次に調査すべき内容が明らかになり、新たな設定と監視を繰り返すことで、新たな改善点が見えてくる。ツールが全てを解決するわけではないが、課題に直面した時、その解決をスピードアップするために Impact 360 DPA が効果を発揮することになるであろう。

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューション

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューションは、様々な対応チャネルにおける顧客との対応内容や顧客の感情およびトレンドを記録および分析して組織のパフォーマンスや顧客体験向上に役立てるソリューションをあらゆる規模の企業や団体に提供しています。ソリューション製品ラインナップに含まれる Impact 360® ワークフォース最適化スイートや VOC 顧客の声分析ソフトウェアは、顧客満足度や顧客ロイヤリティの向上、製品やサービスの強化、運営コストの削減、売上向上に寄与する戦略的な経営資源としての役割を果たします。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンス ソリューションおよびその付加価値サービス分野におけるグローバルリーダーです。ベリントのエンタープライズ インテリジェンス ソリューションおよびセキュリティ インテリジェンス ソリューションの幅広い製品ラインナップは世界中の組織に利用され、その音声、ビデオ、非構造化テキストといった複雑で十分活用されていない情報ソースの記録および分析は時宜を得た効果的な意思決定に役立っています。ベリントのソリューションは、フォーチュン 100 企業の 85% 以上を含めた 150 ヶ国以上 10,000 を超える企業や団体が企業力の向上やより安全な社会の実現のため利用しています。ニューヨークに本社を構え、Russell 3000 Index のメンバーであるベリントは、世界中にオフィスとグローバルなパートナーを擁しています。

VERINT

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083

東京都千代田区麹町 5-1

NK 真和ビル 8F

TEL : 03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp/>