

## コンテンツ指向型プロセス管理を活用した業務オペレーションの改善

### 生命保険会社様(新契約業務)の場合

powered by IBM FileNet



2011年2月24日

日本アイ・ビー・エム株式会社 ソフトウェア事業  
ECM Client Technical Professionals  
水越 将巳 samy@jp.ibm.com

© 2011 IBM Corporation

## ～ 本日の目次 ～

1

保険業務におけるコンテンツとその特性



2

コンテンツ指向型プロセス管理(FileNet)の適用  
生命保険会社様(新契約引受け業務)の場合



3

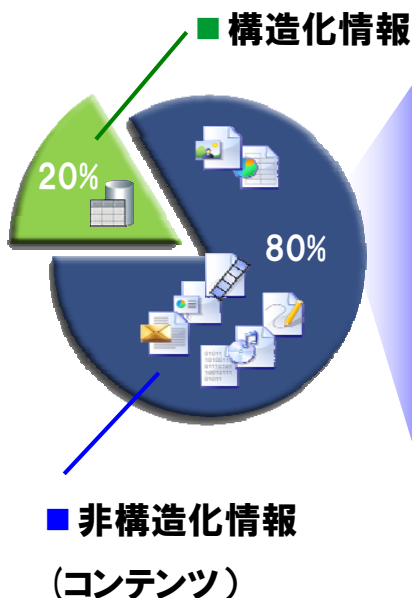
ECMの新しい3つの活用例

eDiscovery, Analytics, ACM



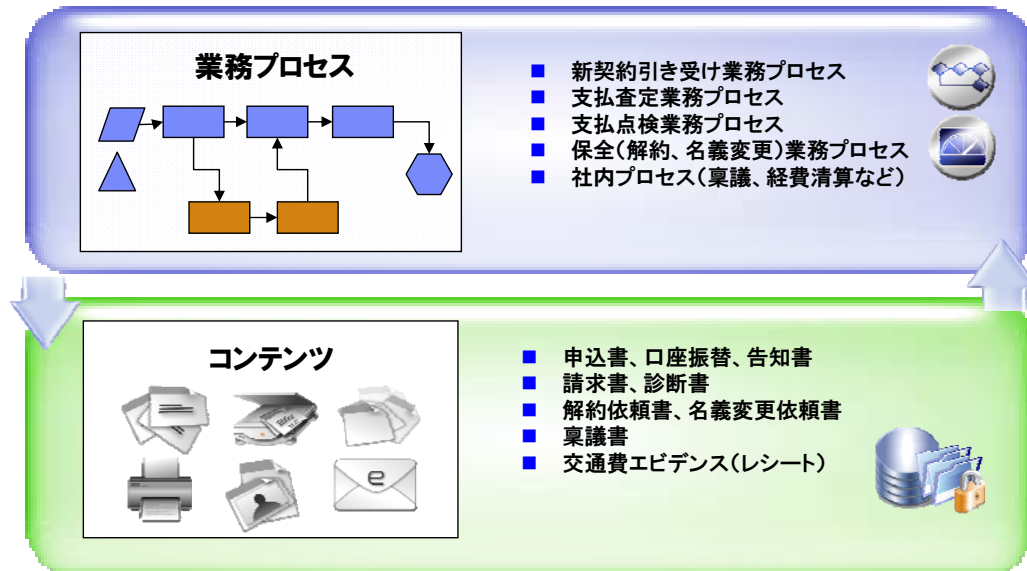
1	<h2>保険業務におけるコンテンツとその特性</h2>	
2	<h2>コンテンツ指向型プロセス管理(FileNet)の適用 生命保険会社様(新契約引受け業務)の場合</h2>	
3	<h2>ECMの新しい3つの活用例 eDiscovery, Analytics, ACM</h2>	

- **業務遂行の意思決定**に欠かすことができない情報です。
- **漏えいや紛失**すると**企業責任を問われる**重要な情報です。

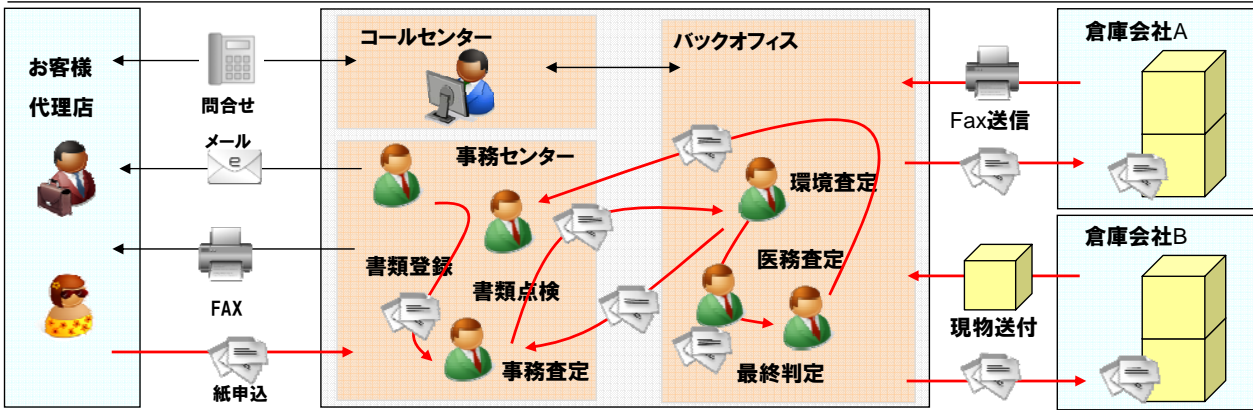


種類		説明
	紙	申込書、告知書、本人確認書 支払請求書、診断書、警察の調書
	イメージ	各種紙の書類をスキャナーで取り込んだイメージファイル
	FAX	営業職員、代理店からFAXで送付される書類 不備解消のための不備通知など
	メール	営業職員、代理店からメールで送付される書類 不備解消のための不備通知など
	画像	レントゲンなどの医療画像 事故写真
	電話	お客様からの電話による問合せで録音される音声ファイル
	その他	業務マニュアル、業務規程集、保険証券、約款

- ほとんどのコンテンツは**業務プロセスから参照(利用)**されます。
- 多くの業務で**紙を利用した**業務を行っています。
- 「**コンテンツ指向型プロセス管理**」という考え方が注目されています。



- 1 保険業務におけるコンテンツとその特性 
- 2 **コンテンツ指向型プロセス管理(FileNet)の適用**  
**生命保険会社様(新契約引受け業務)の場合** 
- 3 **ECMの新しい3つの活用例**  
eDiscovery, Analytics, ACM 



■ 紙の扱いと原本保管に関して

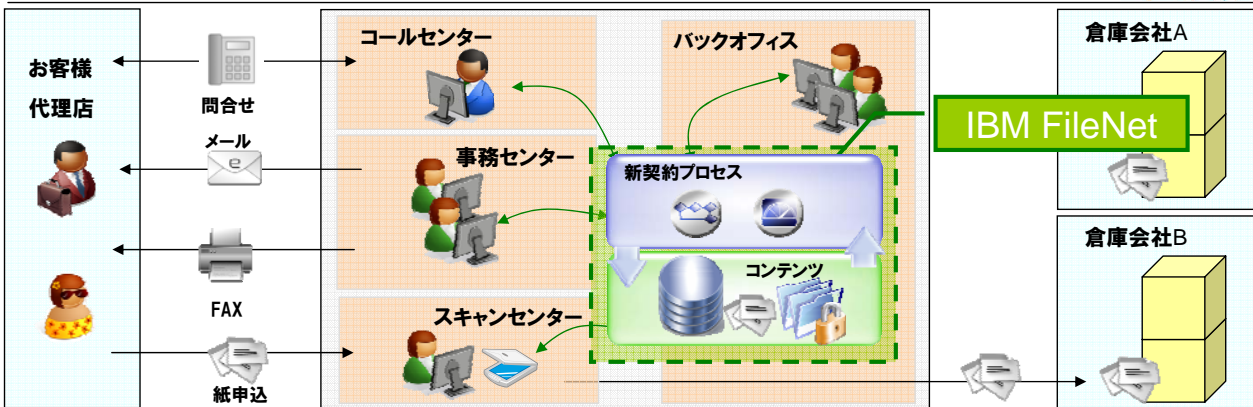
- 紙を主体とする業務のため**業務の遅延**や重要書類の**紛失リスク**がある
- 原本保管場所から必要書類を**取り寄せるために時間とコスト**が発生する

■ 審査・査定業務について

- 案件を**手作業で査定**しているため**時間がかかり**担当者のスキルによって**結果にバラツキ**がでる
- 査定者が参照するマニュアルの版管理が徹底されず**古いマニュアル**を参照し誤った結果を引き起こす

■ 業務の可視化について

- 業務の**進捗状況が把握できず**お客様からの**問い合わせに即答できない**
- 業務の分析ができておらず**業務の改善が長期化する** また改善策による**効果の予測が困難**



■ 紙の扱いと原本保管に関して

1 証券番号や申込番号で**検索**できるようになり、即座にFileNetから**イメージを参照**できるようになる(倉庫からの取り寄せが不要) FileNetによる**強固なセキュリティ**と**監査ログ**の保存により、重要な情報を厳格に管理できるようになる

■ 審査・査定業務について

2 ルールエンジンを利用した**機械査定(自動査定)**を行い、人による判断が**必要なものだけを査定**すれば済むようになる **査定マニュアルの版管理**と最新の版を関連査定者に**自動的に通知**することができるようになる

■ 業務の可視化について

3 コールセンターからもFileNetにアクセスし、**進捗状況をリアルタイムに把握**できるようになる プロセスの分析が可能となり**ボトルネックの発見と改善**が可能になる、また改善による**効果を事前検証**も可能となる

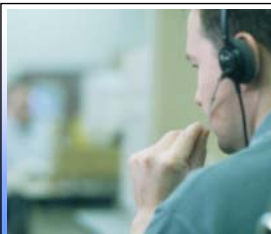
1	保険業務におけるコンテンツとその特性	
2	コンテンツ指向型プロセス管理(FileNet)の適用 生命保険会社様(新契約引受け業務)の場合	
3	<b>ECMの新しい3つの活用例</b> eDiscovery, Analytics, ACM	

- 「コンテンツ管理」は時代のニーズとともに進化し続けています



### eDiscovery(電子情報開示) 対応

- 電子メール、企業内文書を企業が定めたポリシーにより企業として文書管理取り組む(ガバナンス向上)
- 訴訟に備えた正しく・安全な文書管理(コンテンツ管理)の仕組みづくり



### コンテンツ・アナリティクス(分析)

- 保険金支払い査定における診断理由の分類・分析を行うことで、迅速に正確な判断を行う
- コールセンターに蓄積されたお客様の声を分析し、トレンドを把握した問題の早期発見、ビジネスへの活用



### アドバンスド・ケース・マネジメント(ACM)

- 支払、契約業務などで発生するあらゆる情報、業務遂行に必要なあらゆる情報を“ケース”に集約し管理・活用する
- 業務プロセスの開始から終了に至るまでケースの更新と活用でさらなる業務プロセスの改善へ

# ありがとうございました

日本アイ・ビー・エム株式会社  
エンタープライズ・コンテンツ・マネジメント  
ECM Client Technical Professionals

**水越 将巳**  
samy@ jp.ibm.com

[ibm.com/jp/software/data/ecm/](http://ibm.com/jp/software/data/ecm/)