

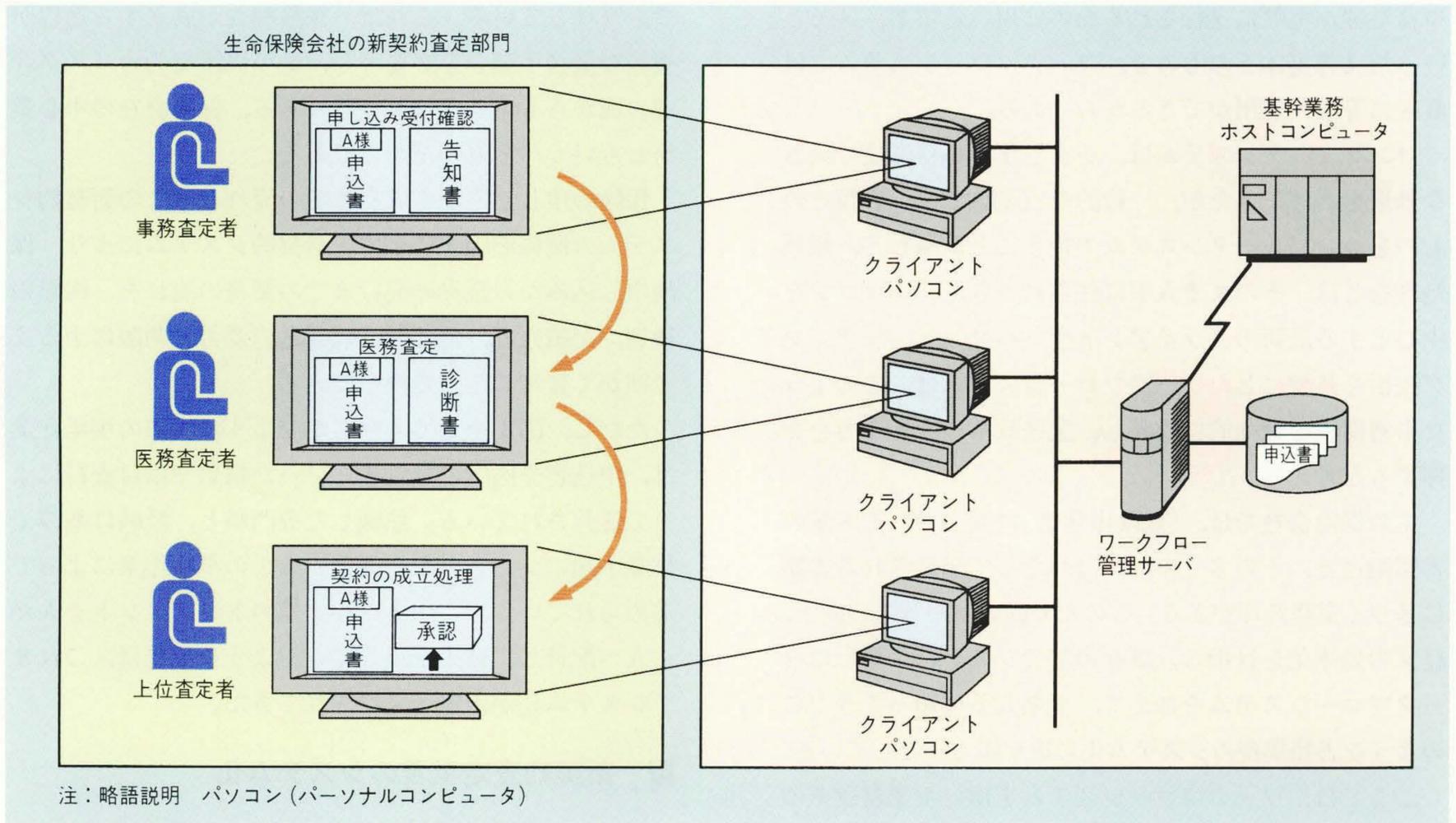
ワークフローシステムによる新契約査定業務の改革

—生命保険業務での適用—

Workflow System Development for New Contract Affairs of Life Insurance Companies

横井康二* Kôji Yokoi

荒尾辰之* Tatsuyuki Arai



ワークフローシステムを適用した新契約査定の業務イメージ

査定者は、パソコン画面上の申請書類を見て、必要な業務処理を行う。書類の配付、業務の進捗(ちよく)状況の管理などは、ワークフローシステムが実行する。

従来、コンピュータシステムは業務の情報を管理し、オンラインなどで業務の遂行を支援してきた。しかし、帳票などの書類そのものをコンピュータシステムで扱うことは困難とされ、帳票処理などについては人手に任されてきていた。このような事務処理環境で生産性を向上させるために、書類を基本にした業務の見直しと、その改革を支援するシステムプラットフォームが求められていた。

生命保険会社でも、新契約査定で多様な書類申請を扱うため、多量の書類搬送と、多くの部門にわたっての配布書類に基づく業務処理をかかえ、事務環境の効率的な改善を必要としていた。そのため日立製作所は、生命保険会社の新契約査定での複雑な業

務フローを効率的、かつ効果的に改善するワークフローシステム“Flowmate”を開発した。

Flowmateは、保険の新契約査定のような複雑な業務のシステム化に十分な機能を提供するシステムである。パソコンを中心としたハード、ソフトの機能向上、イメージデータ処理に代表される電子帳票の処理など、最新のクライアントサーバコンピューティングを基盤にしたワークフローシステムにより、このような現場の事務処理を効率的にシステム化することが可能である。Flowmateのワークフロービジュアル定義、フロー制御モデル、およびパソコン上での作業環境の提供が、新契約査定の拡張性のあるシステム開発を可能にすると考えられる。

* 日立製作所 情報システム事業部

1 はじめに

ワークフローシステムは仕事の流れを管理するソフトウェアであり、業務改革を実現するためのシステムプラットフォームとして大きな可能性を持っている。これは、事務処理が実際に遂行されるために用いる帳票、メモといった文書実体そのものを、ワークフローシステムでは直接に管理・運用ができるからである。

コンピュータシステムは、さまざまな事務環境で大きな効果をあげてきたが、一般的な実業務では、書類そのものをコンピュータシステムで扱うことが難しく、帳票処理などは、そのまま人手に任されてきた。パソコンを中心とする最新のクライアントサーバコンピューティング技術を基盤にしたワークフローシステムは、このような事務環境を効率的に改善し、業務改革に大きな力を発揮すると考える。

生命保険会社では、「保険申込書」に代表される多量の書類搬送と、その多くの部門にわたって配付される書類に基づく業務処理がある。このため顧客サービスの向上、経営の効率化を目指し、既存の基幹システムに新たにワークフローシステムを加えて、従来人手に頼ってきたこのような書類業務のシステム化に取り組もうとしている。

ここでは、ワークフローシステムを用いた業務改革の対象として現在注目されている、保険申し込み時の査定業務を取り上げ、クライアントサーバコンピューティングを活用した新たな事務環境の提案について述べる。

2 生命保険業務システムの概要

生命保険会社では、顧客との保険契約が成立するまでの過程を管理する「新契約」と呼ぶ基幹システムを持ち、保険申込書の受け付けから、契約の成立・証券の発行までを管理している。これは、保険契約が成立する過程が複雑な業務手続きを必要とし、かつ保険契約のリスク管理の面からも重要な位置づけにある、保険会社の中心業務ともいえるべきものだからである。

保険の申し込みから成立までの流れと、この新契約システムとの関係を図1に示す。新契約システムにより、保険申し込みから証券の発行までの業務の流れを、帳票の種別、記載内容、他部門への発送の要否・期限に至るまで細かく管理して、処理している。

ただし、図1を見ても明らかのように実際の現場作業は、申込書や医師の診断書といった帳票や添付資料によって遂行されている。熟練した専門職と、経験に基づく作業手順に支えられた書面と、人手の事務作業によって進められている。このような大量のドキュメントを人から人へ配付し、結果を出していくような業務は、これまでシステム化が困難と見なされてきた。

3 新契約査定業務のシステム化

新契約業務の中で、保険申し込みの申請内容を基に保険会社が契約するか否かを査定する新契約査定業務に着目して、システム化の内容とその効果について述べる。

この業務は、全国の営業支社から送られてくる申込書

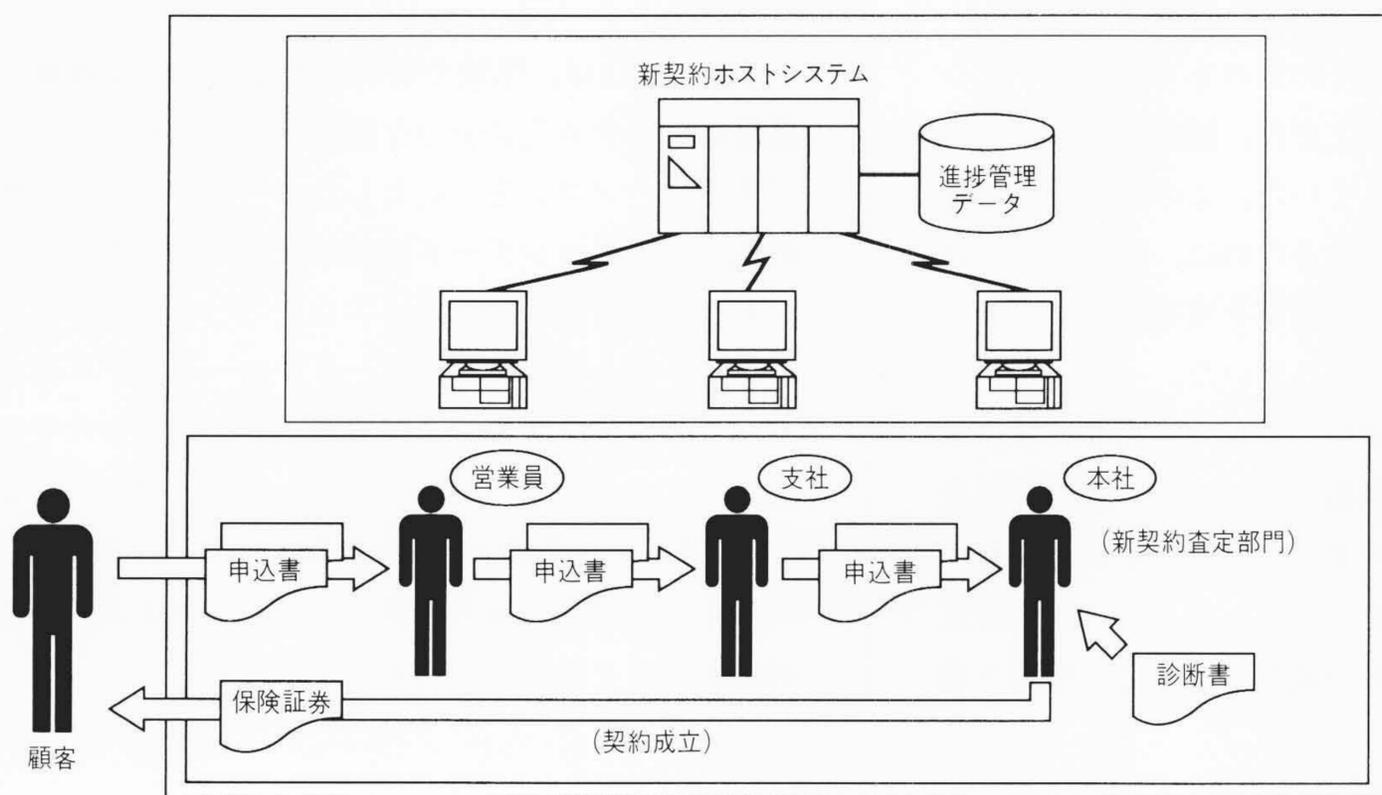


図1 生命保険の申し込みから契約成立までの流れ

コンピュータによって業務の進捗は管理されているが、具体的な実業務は書類によって遂行されている。

や医師の診断書などの書類に基づいて、専門家がその内容で契約するか否かを査定するものであり、概略すると図2に示すような書類の流れとなる。営業支社などから送られてくる申し込み関連書類は案件ごとに束ねられ、順次、処理すべき査定者に配付し処理される。

3.1 システム化の効果

保険会社ではこの業務を改革し、帳票処理を電子化することによって次のような効果を得ることができる。

- (1) 保険の申し込みから契約の成立までの日数を短縮できる。
- (2) 申し込み案件ごとに必要書類を突き合わせたり、査定者に配付するなどの人手作業が不要となる。
- (3) 申し込み案件の処理状況などの問い合わせ、内容の変更などに迅速に対応できる。

3.2 システム化に必要となる主要機能

この新契約査定業務をシステム化するにあたって必要となるシステムプラットフォームの具備すべき主要な機能

能について以下に述べる。

(1) 帳票の電子化

従来、紙で扱っていた帳票類を、コードデータまたはイメージデータとして電子帳票化し、業務処理するための入出力や転送機能を持つ。業務画面の例を図3に示す。

(2) 帳票の自動配付

帳票を順次、適切な査定者に配付していく機能を持つ。新契約査定では、単に決められたフローに従って配付するだけでなく、2章で述べた新契約ホストシステムと連携しながら、フローの選択や配付の可否を制御してワークフローを進める必要がある。

(3) 業務状況の管理

個々の申込み案件が滞留することなく、適確に処理されているかを見るなどの管理機能を持つ。外部からの状況問い合わせに応じた照会などの運用機能も持つ。

3.3 Flowmateの適用

以上で述べたような帳票やその関連書類を回付して結

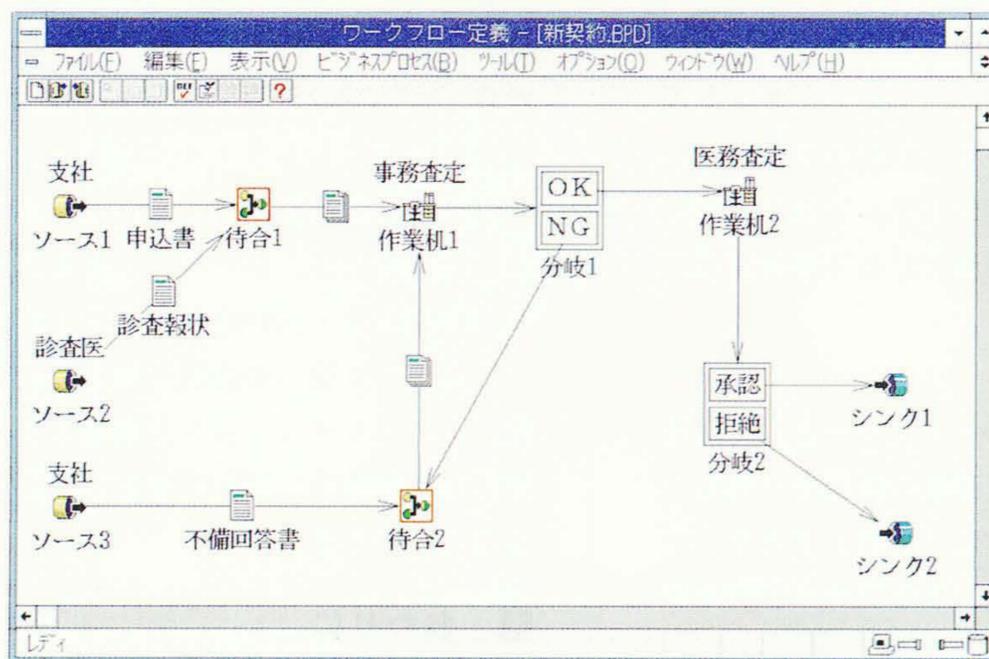


図2 新契約査定業務の概略
Flowmateのビジュアル定義機能を使って表現した新契約査定業務の概略を示す。エンドユーザーにもわかりやすい形で仕事の流れを定義できる。

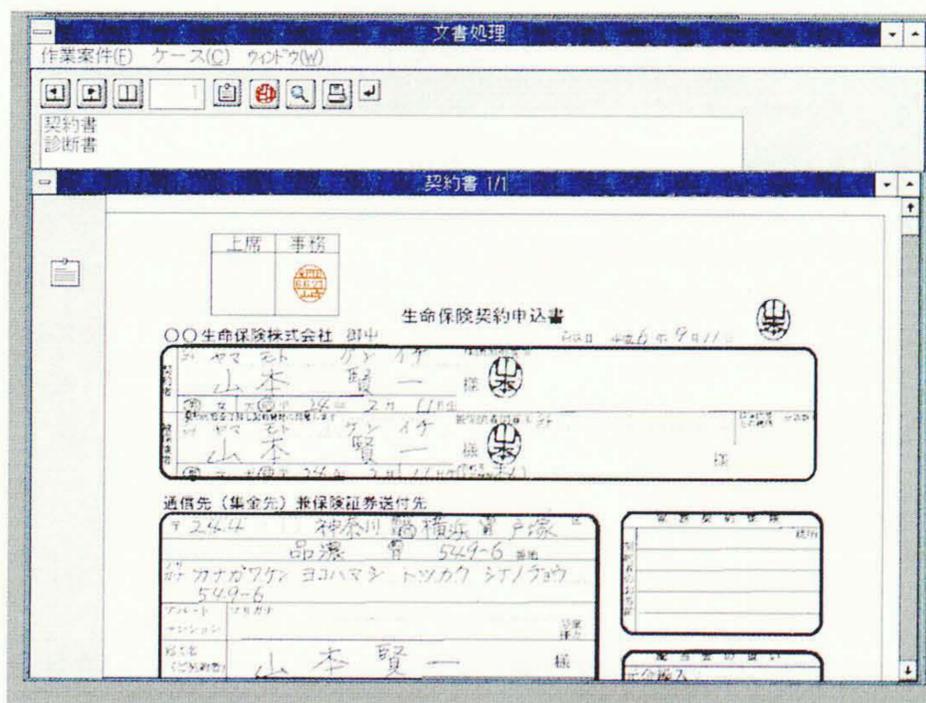


図3 イメージデータを使用した新契約査定の業務画面
Flowmateを使って表示したイメージデータ業務画面の例を示す。顧客の申込書をそのまま画面に表示して、査定業務を行う。

作業案件名	申込No.	到着日時	処理期限	優先度	状態1	状態2
事務査定	00115003297	1994/09/26 09:29	1994/09/29	至急	処理待ち	動作可能
事務査定	00115003317	1994/09/20 12:07	1994/09/30		処理待ち	動作可能
事務査定	00095002484	1994/09/20 12:27	1994/10/01		処理待ち	動作可能
事務査定	00135004551	1994/09/21 14:09	1994/10/01		処理待ち	動作可能
事務査定	00085005629	1994/09/22 19:29	1994/10/05		処理待ち	動作可能
事務査定	00046000495	1994/09/22 20:46	1994/10/06		処理待ち	動作可能

図4 査定者に配付された処理案件の一覧表示画面

クライアントパソコンを使って、作業者が自分に配付されてきた作業案件を確認するときに表示するFlowmateの「作業案件一覧画面」を示す。

果を出していく業務のシステム化に、日立のワークフローシステム“Flowmate”を適用するとその効果は大きい。業務によってはアプリケーションソフトを新たに開発せずに、仕事の流れを定義するだけでシステムを構築することもできる。

(1) ワークフローの定義をグラフィカルに記述

ワークフローのビジュアル定義機能を用いると、パソコン上で新契約の業務処理を図2に示すようにエンドユーザーにもわかりやすく記述できる。実際のフローは、同図よりも複雑となるため、定義システムではフロー図を部分ごとに分け、段階的に詳細化できる階層化定義機能を持っている。

(2) フロー制御とAPIの利用

業務の流れを設計し、それをワークフローとして記述するためには、図2に示すように複数の帳票を「待ち合わせ」たり、ある条件で別ルートに「分岐」するなど、業務の流れをそのまま自然に記述できるフロー制御モデルが必要になる。

Flowmateは「相談」などの例外プロセスも含め12種類のフロー制御モデルがあり、新契約査定のような複雑なワークフローも容易に記述していくことができる。

また、新契約査定では、新契約ホストシステムが持つ最新の営業情報などにより、個々の申し込み案件の流れを変えたいといった、ユーザーカスタマイズが必要である。Flowmateでは、このようなシステム開発に対応するために豊富なAPI(Application Programming Interface)を用意している。

このフロー制御とカスタマイズ機能により、複雑な新契約業務の流れを効率的にシステム化することができる。

(3) クライアントパソコン上での業務ソフト

パソコン上では電子化された帳票・添付資料などを基に業務が遂行される。パソコンのソフトウェア開発は、ワークフロー支援システムなしでは難しい。Flowmateでは、作業者に配付されてきた案件の一覧表示(図4参照)から、そこで選択した作業の帳票表示や連絡メモの添付、表計算ソフトウェアとの連動など、電子化された帳票に基づく作業環境を提供している。また、このパソコン上の操作環境では、ユーザーによるプログラムの組み込みや、画面表示・操作のカスタマイズができる。

ここまでに述べた機能に加え、状態確認などの運用機能、システムチューニング機能などを用いて、システム開発者は効率的に新契約査定の業務処理をシステム化することができる。

4 おわりに

ここでは、保険の新契約査定を取り上げて、回付書類と人手で成り立ってきた業務のシステム化について述べた。業務改革は、日立のワークフローシステム“Flowmate”を用いた効率的な開発によってその対象を広げることができると思う。

今後も、新しい技術をFlowmateに取り込んでいくことによって機械化対象業務のいっそうの改善を図り、ユーザーの要求にこたえていきたい。

参考文献

- 1) 矢島, 外: オフィス業務の自動化と改善を支援するワークフローシステム—Flowmate—, 日立評論, 77, 5, 355~360(平7-5)