

## IT技術の積極活用による「保険金・給付金支払事務の高度化」について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「保険金・給付金支払事務の高度化」に向けて、2012年12月から、個人保険分野において先進的IT技術を活用したシステムを稼働させ、新たな支払査定事務態勢を構築しました。

当社は、現中期経営計画で取り組む「国内生命保険事業における安定的成長力の確保」において「事務・サービス品質の向上」を掲げており、ICT（情報通信技術）を活用した基幹機能（引受・保全・支払）のいっそうの強化と効率化を進めています。

「保険金・給付金支払事務の高度化」はその一環であり、今回のシステム稼働により、支払査定業務において、新たな自動化への取組みと人的対応業務における先進的なシステム機能強化を通じた査定品質の大幅な向上を図っています。

当社は、今後とも、保険金・給付金のお支払いにおけるより高いサービスの提供により、お客さま満足度向上をめざしてまいります。

### <「保険金・給付金支払事務の高度化」のポイント>

#### 1. より確実でもれのないお支払いの推進

- 診断書等における証明内容を整理・項目化し、お客さまやお医者さまのご負担を軽減
- 査定ノウハウのシステム化(可視化・ルール化)により査定事務スキーム(手順)を刷新

#### 2. より速いお支払いと請求案内の実現

- 請求受付から請求案内点検（注）までの一貫したワークフロー化により、支払査定、支払もれ点検等を迅速化
- 支払査定全般のシステム化により受付から送金までの自動化を推進

（注）お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金の他にお支払い可能なものがないかを確認し、該当する場合には請求勧奨を行なう業務

#### 3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築

- 新しい支払査定システムの稼働により適切かつ効率的な支払事務態勢を構築

## <「保険金・給付金支払事務の高度化」の主な特徴>

### 1. より確実でもれのないお支払いの推進

#### ○診断書等における証明内容を整理・項目化し、お客さまやお医者さまのご負担を軽減

支払査定にあたりお客さまにご証明いただく内容のいっそうの明確化（項目化）を目的に、当社診断書を新たに設定された生命保険協会・標準モデル診断書に沿った内容にいち早く改訂しました。また、ご請求内容の災害性を判断するために使用する「受傷状況報告書」についても、自由筆記型から必要記入事項が明確な項目選択型に変更し、お客さまにとって「わかりやすい・書きやすい」書類へ見直しを行ないました。

これにより、証明内容がいっそう明確化され、確実でもれのないお支払いへとつながるとともに、医的証明業務においては、お医者さまの負担軽減にもつながっています。

#### ○査定ノウハウのシステム化（可視化・ルール化）により査定事務スキーム(手順)を刷新

これまで人的対応中心であった診断書等からの傷病名、手術名の詳細な読み取り作業について、人の判断プロセスを可視化・ルール化することにより、高いレベルでのシステム化を実現しました。（別紙 図中①）

なお、システム化にあたっては、お医者さまによる診断書等への名称・用語の多様な表現に対応するため、当社独自の医療名称同義語辞書を構築するとともに、支払査定コードの付与業務（注）においては、付与ルールを所管部で保守できるようにシステム判定内容も可視化しています。（別紙 図中②）

また、査定・決裁時に支払もれに対するシステムチェックを新たに実施し、従来、支払後に実施していた点検を支払前に実施する査定事務スキームへと変更しました。（別紙 図中③）

（注）給付倍率や特約ごとの支払該当・非該当が規定されている傷病・手術データベースにおける傷病名・手術名（コード）への変換事務

### 2. より速いお支払いと請求案内の実現

#### ○請求受付から請求案内点検までの一貫したワークフロー化により、支払査定、支払もれ点検等を迅速化

全国約1000の営業拠点におけるご請求受付の段階から査定・決裁・支払、ならびに請求案内点検まで、支払業務全般にわたり一貫したワークフローを導入しました。

これにより、営業拠点で書類を受付けてからお支払いおよび請求案内点検まで、早いものは当日中に、平均でも2日以内で終わることができます。また、お客さま口座への振込までは、書類を受付けてから平均3～4日で完了することができるようになりました。（別紙 図中④）

#### ○支払査定全般のシステム化により、受付から送金までの自動化を推進

請求受付から査定・支払まで自動で行なう環境が整備されたことで、全国の営業拠点でお受けしたご請求について、提出書類に不備のないご請求の場合には、人手を介さずに迅速にお支払いができることとなりました。加えて、人手による判断が必要なご請求の場合でも、査定に必要な情報を提示し、業務をサポートしています。

### **3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築**

#### **○新しい支払査定システムの稼働により適切かつ効率的な支払事務態勢を構築**

従来、支払査定に関わる診断書情報の読取り業務、支払査定業務、確認査定業務の多くは人的対応中心に行なわれてきました。今回の支払査定業務の自動化推進により、人的対応中心の業務（既払い通算判断や高度な身体状態判断など）と、機械的に補完する業務（診断書情報の不備・整合性判定や給付金計算など）とが明確になり、システム機能の大幅な拡充によって、より適切かつ効率的な支払査定態勢が構築されました。

なお、今般の支払事務の高度化にあたっては、日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長 マーティン・イェッター NYSE:IBM、以下“日本IBM”）、株式会社NTTデータ（代表取締役社長 岩本敏男、以下“NTTデータ”）の協力のもと開発を進めてきました。

新システムでは、日本IBMのテキストマイニング・ソフトウェア「IBM® Content Analytics」を採用。傷病名・手術名の自動変換、請求案内キーワード抽出などに使用しています。

また、診断書情報のデータ化においては、信頼性の高いNTTデータのエントリーシステムを採用。最大5段階のチェックフローを経ることによる高品質なデータ化が、当社における支払事務の高度化を支えています。

以 上

### <保険金・給付金 総合支払査定支援システムの概要>

