

インテリジェントオートメーション 時代の保険

経済・社会構造の変化、テクノロジーの進化の波は、保険業界にも及び、新たな経済的、技術的課題を突きつけている。

デジタルトランスフォーメーションが、ここ数年で本格的な潮流となり、企業や社会を席卷してきた。デジタル技術の発展に伴い、顧客のニーズもより多様なものに変化し、デジタル化の波は、保険業界の業務に大きな変革をもたらしている。

企業の成長エンジンとして、RPA など新しいデジタル技術を取り入れて、企業の競争力を強化することに関心が高まっている。



保険業界では、大企業を中心に、デジタルトランスフォーメーションが本格化の兆しを見せている。デジタル革命の技術は近年目覚ましいスピードで進化を遂げており、先行企業は自動化ソリューションの実装をスタートしている。さらに、AI とコグニティブツールの進化を背景に、RPA 連携によるインテリジェントオートメーションを実現しようとしている。テクノロジーの高度化と急速なビジネス環境の変化に直面している保険会社は、デジタル化の取り組みを最重要の経営課題と認識している。デジタル化により新たな競争優位を確立することは、保険会社にとってもはや待ったなしであり、そのために RPA という列車に乗り遅れてはならない時代がきている。

本稿では、ロボティックプロセスオートメーション (RPA) が保険業界にもたらすメリットや、RPA がいかに保険業界が抱える課題へのソリューションとなるのかを考察し、実際の導入事例を紹介するとともに、RPA を構築する上でのガイドラインを提示する。

UiPath 社、シニアエグゼクティブ、Dianne Phalon は、次のように述べている。

「業務の効率化と利益拡大に対する要求が高まる中、保険会社は厳しい競争のプレッシャーに曝されている。デジタル改革の最も大きな原動力は顧客体験である。顧客体験の改善のためフロント業務に RPA を先行導入している企業へ、他社は追随せざるを得ない状況となっている。」

保険業界とテクノロジーの現状

保険業は国民生活の安定と向上、及び経済の発展に密接に関わりを持つ公共性の高い事業であり、また、業界の安定性は、世界経済および規制の影響を受ける。そのため保険業界は変革が難しい業界である。

アメリカ合衆国では 2017 年に新しい大統領が登場し、欧州連合では EU 懐疑論が高じて、イギリス国民による EU 離脱選択という結果を招いた。さらに、欧州各国と EU 議会の両方で、急進的な政治観に対する支持が高まりを見せている。こうした動きは保険業界に不確実性をもたらす一因となっている。

IT 関連技術は近年目覚ましいスピードで進化を遂げ、IoT 機器、スマートフォン、アプリ、デジタルウェアラブル機器などのモバイル技術の興隆が、新しい保険のビジネスモデルやサービスに対するニーズを生み出している。保険会社は新しい規制に準拠し、自由設計プラン等の新しい保険商品・サービスを提供することが、競争力を維持するために不可欠であると認識している。

それ以外にも、保険会社に影響を与える動向として、

- M&A による業界の再編
- 国や地方行政の規制より、国際機関の規制を優先する動き
- InsureTech の台頭により、商品開発、営業・マーケティング戦略、事務システムの効率化
- スマートフォンやウェアラブルデバイスの普及による情報入手や商取引等の購買行動の変化への対応等がある。

デジタル技術が近年急速に進化を遂げ、経営環境も大きく変化する中で、リスクも多様化、複雑化している。変化し続ける市場で、保険会社は様々なリスクを回避、管理しながら、変わり続ける外部環境に適応し、ビジネスの成長の機会を確実に捉える必要がある。その中で、RPA を活用して、デジタル技術の能力向上に着手する動きが本格化している。

RPA は業務効率の向上、エラーの撲滅、コストの削減などの効果を導入した企業にもたらす。まだ RPA の試行すら始めている企業でも、検討中であることはほぼ間違いない。RPA は企業の競争力を高め、成長し続けるために欠かせないものになりつつある。

保険会社にとっての RPA の主なメリット

RPA は、ルールベースの定型・反復業務の自動化を人に代わってソフトウェアロボット（デジタルレイバー）に実行させる近年成長著しいテクノロジーである。

現在、現場で働く多くの人々にとって、管理業務は、生産性を低下させ、戦略的な仕事に取り組む時間を奪っている。書類作成の単純な業務フローから複雑な作業の業務フローの自動化まで、幅広い作業に RPA は活用できるツールであり、ガートナーのアナリストの推定によれば、2020 年までに RPA 導入率は 41% に達する見込みである。RPA は、早期のブームからすでに普及期へと移りつつあり、今後いつでも、どこにでも活用されている普遍的なツールとなると考えられる。

データの収集と処理に費やされる時間を合わせると、従業員の労働時間に換算 (FTE) すると全体の約 50% に相当する。2017 年のマッキンゼー・グローバル・インスティテュートのレポートは、保険および金融業界では、特にデータ処理、インターフェース、専門性の高い業務領域で 43% の自動化の余地があると指摘している。

RPA は、人が実行する単純で反復的な業務を完璧に模倣できる。例えば、保険契約の申込、保険金支払い請求とデータ入力などの業務をミスなく完璧に実行できる。その結果、会社レベルでは 20 ~ 30% の業務処理能力の余裕が生まれる。マシンラーニング、チャットボット、コンピュータビジョン、OCR などのコグニティブおよび AI ツールの登場で、より複雑な判断が必要な業務の自動化への適応も可能となる。例えば、保険金支払い請求プロセスに画像認識技術を使用したり、顧客の問い合わせをテキスト分析するためにマシンラーニングを活用することがすでに可能となっている。

保険会社が注視すべき点は、RPA 導入で、高い成長率の事業の創出やコストの削減を実現すると同時に、導入で発生するリスクを管理することである。RPA 導入を成功に導くために、企業は目的を明確にし、自動化に適した手作業の定型・反復処理を洗い出し、さらに従業員が自動化を受け入れる組織文化を醸成することが重要である。

RPA は、会社情報などの基礎的な調査、申込処理、保険金支払い請求処理、データ入力など、様々な保険業務の自動化に活用されている。これらの処理は Attended と Unattended、つまり、人間による監視が必要なものと、人間による介在が不要なバッチモードでバックグラウンドで実行されるものがある。RPA ソリューションは、そのどちらのタイプの業務プロセスにも対応できなければならない。さらに、直感的な操作性、優れた拡張性、コンプライアンスやセキュリティへの高い要求を満たす必要もある。

RPA を活用すると、人からロボットに代替することによる事務リスクの逡減と事務に対する監査・検査に対する負担逡減が可能となる。保険会社は従業員が顧客データの収集に費やしていた時間を大幅に短縮し、入力ミスのチェックの確認作業も逡減可能となる。さらに、RPA は自動化の業務プロセスのルールを正しく設定しておけば、不正や単純な作業ミスを防止できる効果のほか、内部監査の対象範囲を逡減できる効果も期待できる。

世界中のすべての保険会社が抱える、もう一つの重大な懸念事項がセキュリティである。サイバー攻撃やデジタル障害の増加によって増大するリスクを考えると、RPA は、保険会社自体が抱える業務プロセスやデータ処理に起因する責任を逡減するといえる。会社のデータベース全体が失われるという、きわめて危険な状況が発生した場合、RPA は各業務プロセスを別のサーバーへ確実に切り替えることや、障害以前の機能に戻すことも可能である。

Dianne Phalon は次のように述べている。

「保険会社は既に、レガシーシステムへの対処や収益性向上、およびコンプライアンスの要求を満たすために、自動化の取り組みに極めて積極的である。コスト逡減効果の他に RPA 導入で得られる主なメリットには、コンプライアンスと拡張性がある。」

保険業界の課題と改善

保険会社には、収益性の高い事業を、コストを最適化しつつ構築するにはどうすればよいかという永遠の課題がある。大量の定型作業をソフトウェアロボット（デジタルレイバー）に置き換え、業務改革や生産性向上への適切な道筋を築くことが解決の鍵となる。

保険会社では、通常、様々な紙の書類や電子ドキュメントなど異なるタイプのデータフォーマットがあり、手作業による事務処理は、量が多いだけでなく、時間とコストがかかり、ミスの温床になりやすい。

また、長年にわたり様々な業務に対応するために、レガシーシステム、アプリケーション、ソフトウェアを多数含む複雑な IT 環境を保有している。新しいソフトウェアや機能を追加する場合、迅速で、簡単に、既存システムと統合できなければならない。

税法、PCI (Payment Card Industry) 規格や、HIPAA 法 (Health Insurance Portability and Accountability Act) によるプライバシー保護などの (国、地域、または国際レベルの) 規制の変更は頻繁に発生し、その度に、業務プロセスの見直しが必要となる。保険会社によるコンプライアンス違反や対応の遅れは、経営上様々な形の損失をもたらす恐れがある。

拡張性は、保険業界のもう一つの課題である。業務の繁忙期と閑散期の差が大きく、繁忙期の処理能力の構築が要求される。

RPA ソリューションは、これらの経営課題を解決する手段となる。アクセンチュアの調査で指摘されているように、自動化の余地は、営業や販売、アンダーライティング、価格設定、保険金支払い請求処理など人手による作業が著しく多く、また、従業員が多数投入されている領域に多く存在する。RPA の活用により、営業や販売の領域では、紙またはデジタルのいずれでも、代理店への通知、コンプライアンスの確認、顧客の口座管理など、様々な業務で品質の向上やコストの削減などの効果を実現する。

アンダーライティングや価格設定の業務プロセスは特に RPA が威力を発揮する領域である。データ入力、システム更新、各種システムからの情報収集、個人情報の更新、保険料未払いの場合の契約の拒否や解除、契約内のミスの検出などの作業で RPA の活用が期待される。保険金支払い請求では、通知、繰り返し発生する口座管理やその他多くの事務作業において、RPA は簡単に業務を自動化できる。

顧客ニーズに合わせてカスタマイズされた商品の提供や、顧客との対話の改善、データ分析による的確な洞察の取得、高度な業務処理能力の確立などでも RPA の活用は期待でき、保険会社は、RPA を活用することで顧客との関係性を向上させるといった効果も期待できる。

UiPath のソリューション

UiPath は、RPA を持続可能な高い ROI 実現に向けた取り組みと捉え、RPA がほぼすべての業界で当たり前のように活用される標準的なツールになると考えている。

RPA はわかりやすく、パイロット導入までは比較的容易だが、大規模導入となると簡単ではない。そこで、UiPath は迅速な導入・開発を実現し、最大限の導入効果を得るために、RPA センターオブエクセレンス (CoE) の構築を支援している。CoE とは、RPA 導入に向けたリソースや、専門性を持った人を組織横断的に配置して中核となる RPA 専門家チームを組織し、プロジェクトを実行する。また、単にプロジェクトを推進するだけでなく、ガバナンス体制やセキュリティ対策などの整備の役割も担う。

RPA 導入を局所的な業務の自動化に終らせず、RPA が持つ変革の力を継続的に向上させていくためには、RPA を企業戦略と位置づけて定着させていくことが重要である。

RPA 導入の取り組みには、主に次の 4 つの手順を踏む必要がある。

- 概念実証：RPA の成果を証明し、実装モデルとプロジェクトに最も適したパートナーを判断する。
- パイロット：自動化プロセスを初めて実装版として動作させる。
- 強化：ベストプラクティスを設定し、他にも自動化の余地がないかを見定め、RPA 専門家チームを拡充させる。
- 制度化：組織内に RPA を推進しつつ、持続的に機能させる段階である。

UiPath Enterprise Platform は、革新的な製品と優れた技術で RPA 業界内で、リーダーポジションと位置付けられており、UiPath のプラットフォームはエンタープライズ規模で自動化の効果をもたらす。

UiPath は、Citrix ベースの企業向け SAP ソフトウェアを完全サポートしており、キーの押下やマウスクリックなど GUI 要素を完璧に自動化する。さらに Google、Microsoft、IBM そして ABBYY OCR 技術を採用することで、言語検出、非構造化データの抽出、センチメント分析を行い、インテリジェントオートメーションを実現する。

保険金支払い請求の処理は、RPA の威力が最も発揮される領域である。OCR を組み込んだ UiPath のロボットは、手書きの書類を「読む」ことができ、情報を認識し、さらに必要な情報の抽出、比較などが可能である。これは、マシンラーニングの技術と RPA が連携することで可能となる自動化である。

セキュリティは、継続的に注意を払う必要がある課題だが、UiPath Platform ならば、Orchestrator、Studio、Robots を使って、適切な対応を実現できる。例えば、ロックされた画面下で実行され、自動化されたアクティビティのプライバシーは完全に守られる。また、クラウド内のデータは、業界標準の TLS 1.2 プロトコルを使用して保護される。さらにロボットのアクティビティの監査、監視、及び自動化プロセスのスケジュールと処理の待ち行列を管理し、Kibana と Elasticsearch ツールを用いた優れたレポート作成機能を提供する。



プラットフォームは、ロボットと人間の従業員双方の異常事象を分析し、プロセスのコンプライアンスを確保する監査ログ機能を備えている。例えば、保険会社の人事部門では、ユーザーをモニターし、業務が完全に手順どおり遂行されているかどうかをチェックする調査をロボットが適宜実行するよう設定できる。ロボットは、経営層向けの分析レポートを作成し、経営層はレポートから従業員のコンプライアンスを管理し、適切な対策を講じることができる。

UiPath は、これまでのシステム開発の投資に比べて、早いサイクルでの投資回収が可能である。RPA は、Microsoft 社 Workflow Foundation フレームワークを採用しているため、業界で最も直感的に操作できる、豊富な機能を備えた自動化環境を提供しており、使い勝手がよく、生産性の高い開発が行える。自動化プロセスを設計する Studio はノンコーディングで自動化を視覚的に、ドラッグ・アンド・ドロップ機能やレコーダーでより迅速に構築できる。このため、経験豊富な開発者はもとより、コーディングのスキルが低いまたは皆無の業務アナリストでも簡単に使用できる。UiPath Robots は、人による監視の有無に関わらず、Unattended および Attended で大量の作業を、迅速かつ高い信頼性で処理することができる。さらに UiPath は、トレーニングプログラムやサポートの提供を通して、常に顧客に寄り添い、自動化の実行と維持に必要な構築を支援する。

保険業界を後押しする UiPath RPA

保険業界の UiPath Robots の導入事例を次に紹介する。

アンダーライティングと新規事業

課題

スイスにある世界的再保険会社は、顧客の口座記録を正確に、且つ確実に比較対照する機能を必要としていた。また、手作業でミスを犯しやすい、全顧客の月次銀行取引明細書の照合プロセスを効率化する方法も模索していた。

解決策

UiPath Robots により、顧客の銀行取引明細書からデータを抽出し、会計システムと比較し、残高が一致し正確であることが保証されたら、システムのデータを更新する。これにより、100% の正確性、処理速度向上によるターンアラウンドタイムの 80% 短縮、自動化による人間の工数の 1/4 削減を実現した。

保険金支払い請求の管理

課題

大手健康保険会社の保険金支払い請求部門では、手作業のため事務処理に時間がかかり、且つミスが多く、検証作業を実行していた。この保険会社は、高いエラー率、多数の未決案件、長いターンアラウンドタイムを解消する必要があった。

解決策

保険金支払い請求業務の自動化に7つの UiPath Robots を構築し、全プロセスの35～40%を自動化した。これにより、生産性の68%向上、95%の精度の達成、規制要件に対するコンプライアンス改善を実現した。

今後の方向性

企業の RPA 導入の取り組みが近年加速している中、RPA と AI と連携しより高い効果を得ることを模索する動きが出てきた。RPA は AI 活用に不可欠な基礎技術である。人間に例えるなら RPA が手や足として正確に業務をこなし、その上で AI が目、耳、口、そして頭脳の役目をするすることで、より高度な業務の自動化が進む。

UiPath Platform は、Google、Microsoft、IBM Watson、ABBYY のコグニティブサービスと連携し、言語検出、非構造化データの抽出、センチメント分析の機能を提供するインテリジェントオートメーションを既に実現している。AI と組み合わせることで、複雑な判断が必要な業務への適応も可能となる。

現在、UiPath は AI 製品戦略で、①画像認識、②文字文章認識、③音声会話認識、④手作業プロセスの認識 - の4つを柱とし、それぞれ RPA と AI のベストミックスが可能となるソリューションを UiPath 上で展開できるようにし、さらに人間が加わり効率化を図ることを考えている。

UiPath Studio が60日間無償で利用できるエンタープライズ向けコミュニティーエディションをぜひお試しください。以下のウェブサイトよりお申込みいただけます。

<https://www.uipath.com/ja/developers/enterprise-edition-download>



UiPath 社は、お客様の業務プロセスを効率的に自動化するためのソフトウェアプラットフォームを提供する、世界のトップ RPA カンパニーです。米国を本社とする UiPath 社は、日本、英国、ルーマニア、フランス、ドイツ、インド、シンガポール、香港、オーストラリア等に拠点を持ち、世界で2,700社以上、日本で900社以上(2019年3月現在)の RPA による自動化実績を有しています。

