



# 7 保険の顧客体験を 変革させるための ステップ

## Digital Intelligenceのチェックリスト

デジタルトランスフォーメーション（DX）は、保険業界内の競争環境を急速に変化させています。インシュアテックやフィンテックによって提供される素早く、便利なアプリをベースとしたエクスペリエンスによって、それほど我慢強くない顧客たちは、旧態依然とした保険会社からは魅力を感じなくなってしまいました。

保険会社は、新鮮な戦略を実行に移そうとしています。それにより、応答時間を短くし、より顧客に合わせたトランザクション、オートメーションプラットフォームは速やかに収益をもたらしてくれる…しかし、それは机上の空論に過ぎません。問題は、これらのプラットフォームがオートメーション化自体に集中しすぎることです。本来オートメーション化の対象とされるはずのエンドツーエンドの業務プロセスへの戦略的なインサイトが抜けているのです。

Digital Intelligenceは、業務プロセスのオートメーション化の際に、これまでとは根本的に異なるアプローチを取ります。まず初めに、オートメーション化を進める時間と方法を確定させる前に、業務プロセスが機能するかどうか、そして、コンテンツがそれを可能にする方法について問います。その業務プロセスについて完璧な理解を備えた上で、ようやく保険会社は、インテリジェント文書処理（IDP）ソリューションを主要な領域で実行できるようになります。これにより、顧客体験や顧客維持にインパクトを与えることができます。

1

## よりスマートなオートメーション化のためのプロセスインサイト

誤った業務プロセスがオートメーション化されてしまうため、オートメーション化の動きは高い確率で失敗しています。プロセスがどのように機能しているのかを発見し、可視化、そして予測できなければ、ボトルネックが生じる場所や、オートメーション化を導入する上で最善の箇所を理解することは不可能です。業務プロセス全体を検出する業務プラットフォームを探し、正しいデータにアクセスし、組み合わせましょう。そうすることで、正しいステップを踏み、パフォーマンスやボトルネック、そして機会喪失に注意を向けながらプロセスのモニタリングを行いましょ。回答期限、社員や顧客との間のやり取りに関する情報は、誤った箇所に投資を行う前に、戦略的に最も大きなチャンスの特定を可能にします。新しいソリューションは、他のプロセスマイニングツールが提供しているような単なる過去のデータのスナップショットであることを超えることが求められています。企業は、リアルタイムで休みなくインサイトを提供する頑強なシステムが必要なのです。

2

## データキャプチャ (AI OCR)

保険業務プロセスは、文書処理を中心としています。顧客オンボーディング、アンダーライティング、保険証券分析、再保険、保険金支払い請求、代位、そして法的な争いの全てには、情報が含まれた文書が関与しています。これらの情報は、正確な抽出と迅速な分類がされた上で、適切に転送なければなりません。そうすることで、顧客を支援し、コンプライアンスを確保できるようになります。一般的なOCRツールは助けにはなりますが、データを正しいシステムに送ることはできません。ウェブポータル、携帯電話、Eメールやファイル転送、そしてスキャンなどのソースにかかわらず、シームレスに文書を処理できるソリューションを探し、データを理解可能で、すぐに処理できる形式に変換することが必要です。

3

## 包括的なドキュメント処理

大量の文書が企業に送られてきた場合、統一性の保護、価値ある情報の抽出やコンプライアンスの調整管理などを行うことは、困難になります。正しいソリューションは、あらゆるタイプの文書が業務プロセスに入ると同時に、自動的に素早く利用できることが求められています。素早く分類し、ビジネスアプリケーションのためにすぐに使えるデータとしてエクスポートできることが期待されています。損失の通知から、内部補助リレーの事故の報告や、そして法規制を分析するための法務ファイルまで、これらの処理業務プロセスやコンテンツが必要とされる場所を理解することで、カスタマーインテリマシーを調整することができます。同時に、詐欺行為を防ぐことで、より優れたコンプライアンスを可能にする機会を提供することができます。

4

## ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) によるサポート

ソフトウェアロボット (RPA) は、繰り返し作業の多いタスクをこなすことができます。しかし、その導入結果はまちまちです。というのも、RPAは壊れたプロセスを修復できないからです。最先端のプロセス中心型ソリューションは、このツールをよりスマートで素早く、そして効率的にします。それは、スキルが必要に応じてのみ使用され、個別のプラットフォームやITインフラストラクチャを必要とすることなく利用可能であることで実現されます。保険会社は、業務プロセス全体を通じてコンテンツ処理のワークフローをオートメーション化し、より良いアプローチを選択しながら進行中のパフォーマンスを継続的に計測することができます。これにより、実践で試されたバッチ処理プロセスから個別に別れた各種文書処理スキルまで、RPAやBPMと連動しながら取り扱うことが可能になります。

## 5 コンプライアンスの確保と完全な可視化をより簡単に

保険会社が顧客インサイトや本当に利用可能なパフォーマンス理解を必要としているときに、あまりに多くのソリューションが対応できずにいます。正しいソリューションは、全体を見渡せる360度の可視化をプロセスタイムライン内や人間とそれらのインタラクションにもたらしめます。これにより、チームはデータを最大限に活用し、顧客エンゲージメントの向上やよりスマートな決断ができるようになります。完全なプロセスインテリジェンスによって、あなたはデータ獲得の追跡や監査ができるようになります。これにより、業務プロセスや安全性の必要に応じてエンドツーエンドのコンプライアンスを確保します。

## 6 次世代のテクノロジー

未来の変革を与えるツールが、旧式の文書処理プロセスのアプローチと差を付けるのは、バックエンドのテクノロジーの部分です。構造化されたデータフィールドからだけでなく、非構造化文書から価値のあるデータを抽出する自然言語処理 (NLP) テクノロジーを備えたソリューションを探しましょう: 文書処理プロセスソリューションは、印刷や手書き文章だけでなく、複雑なテーブルや入れ子構造になったエンティティからも抽出できるようでなければなりません。

このAIや機械学習ツールは、指数関数的に成長する適応性を提供します。これにより、新しい文書や処理プロセスにも柔軟に対応できるようになります。そうして、ずっと少ないコストで、時間的にも迅速に製造し、業務を最大限に拡大できる能力を身に付けられるようになります。

## 7 コストの削減

ソリューションの機能を評価するときには、収益をリターン・オン・エクスペリエンス (ROX) に置き換えましょう。カスタマーリテンション (顧客維持) や収益の増加以外にも、ソリューションの機能が、あなたの業務のスピードアップやコスト効率を良くすることで、顧客満足度を向上させるには、どうすれば良いのでしょうか? そのソリューションは、効率性の向上やよりスマートな保険金支払い請求の調整管理によって、コストを削減できますか? それは、コンテンツデータの自動抽出や正しいシステムに転送することで、手作業や人間による介入を減らすことができますか? あるいは、リスクを査定し、企業全体でポリシー保有者の情報を共有できますか? さらに重要なのは、顧客とのやり取りのなかで問題を見つけ出し、取り除くことで顧客体験を改善することです。それらを行うことで、顧客にとって魅力的であり、引き止め続けることができますか?

# ABBYY Digital Intelligenceが、卓越した顧客体験のための新たな扉を開く

プロセスを改善し、顧客を喜ばせるためには、当て推量を伴うべきではありません。ABBYYのDigital Intelligenceプラットフォームがあれば、貴重でありながらも達成するのがなかなか難しい業務に関するインサイトを得ることができ、それにより真のビジネス変革が実現されます。Digital Intelligenceは、プロセスがどのように機能しているかを正確に把握するためのより良いデータへのアクセスと、それを促進するコンテンツへのアクセスを組み合わせた正しいアプローチにより、以下のような重要な事項において絶大な影響力をもたらしてくれます。

顧客体験、市場競争における優位性、透明性、コンプライアンス。

↳ 保険業界のDXにおけるインテリジェンスを高められるのは、ABBYYだけです。プロセスのパフォーマンスを完璧にするための方法については、[abbyy.com](https://abbyy.com) をご覧ください。

**ABBYY**

詳しい情報については、[www.abbyy.com/ja](https://www.abbyy.com/ja) をご参照ください。  
お問い合わせは、以下URLに記載のABBYYまでお願いします: [www.abbyy.com/ja/contacts](https://www.abbyy.com/ja/contacts)。  
© ABBYY 2020 ABBYYは、ABBYY Software Ltdの登録商標です。ここに記載されている他のすべての製品名、商標、登録商標は、各所有者に帰属します。#12503

[abbyy.com](https://abbyy.com)

本書は情報提供のみを目的として作成されており、掲載内容は事前の通知なく変更される場合があります。記載内容に誤りがないことの保証はいたしかねます。また、他の保証や条件の対象にもなりません。ご質問等は、弊社担当者にお問い合わせいただくか、製品文書をご参照ください。