

保険金請求手続きの
ライフサイクルは
きちんと管理できていますか？

目次

保険金請求手続きのライフサイクルを適切に管理して、最良の結果を手に入れましょう

どのような問題が発生していますか？

選択肢が多すぎませんか？

一歩先に踏み出してみませんか？

エンドツーエンドの可視性とファクトベースのインサイトを得る

ABBYY Digital Intelligenceがお客様をサポートします

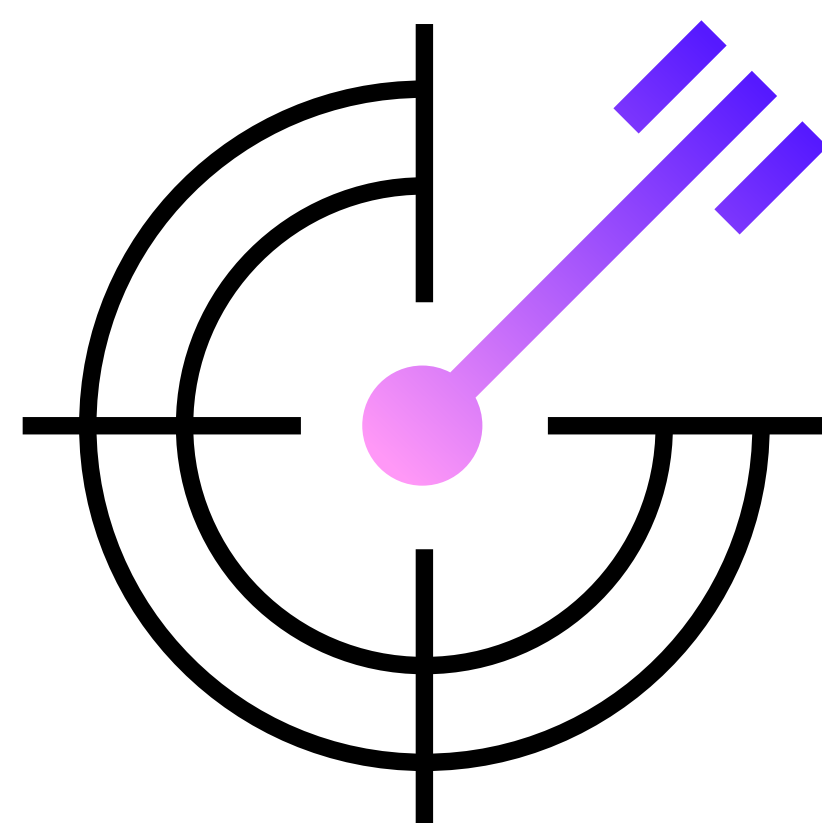
ABBYYが提供するソリューションには、どんな違いがあるのでしょうか？

“

保険金請求手続きは、保険会社にとって、
保険金請求のプロセスから素晴らしい顧客体
験を生み出すチャンスになり得ます。
その基盤となるのが、AI、アナリティクス、新し
いデータソースを活用してプロセスを合理化
し、支払いを迅速化して正確性、一貫性、サイ
クルタイムを向上させること、および不正行為
に前もって対処することです。

↳ 出典: novarica.com/novarica-research-digest-property-casualty-claims/ January 2021

保険金請求手続きのライフサイクルを適切に管理して、 最良の結果を手に入れましょう

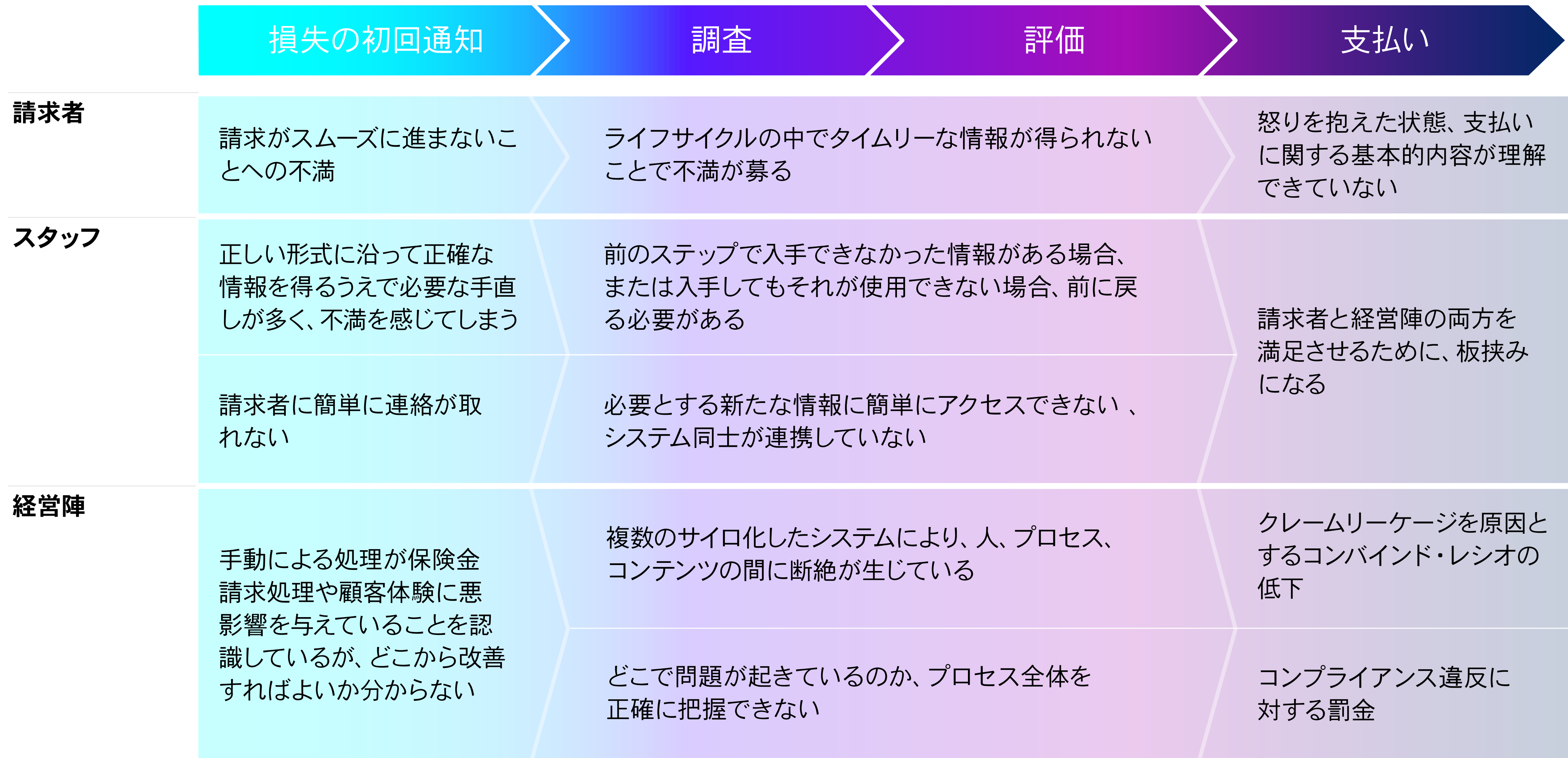


目標とする結果：

- 顧客の満足
- フェアでタイムリーな支払い
- 不正行為の防止

情報のフローに問題があると、期待外れの結果になってしまいます。間違った情報の流出や情報の欠落、情報へのアクセス制限などがある場合や、単純な保険金請求を迅速に処理できない場合は、処理がストレスを生み、それが原因で遅延や中断へと発展してしまいます。

どのような問題が発生していますか？



選択肢が多すぎませんか？

プロセス内で生じるさまざまな摩擦を減らすためのソリューションや技術は数多くあります。

最近、Novarica社のリサーチ&コンサルティング担当のシニアバイスプレジデントを務めるMitch Wein氏は、パンデミックのために浮き彫りになった保険金請求の課題について話し合う中で、以下のような問いを投げかけました。

- 1 今後もアナリティクスやAI、機械学習（ML）の活用を急速に拡大して、損害調査費を削減していくことができるのでしょうか？
- 2 こうした新しい分散型環境で、最良の結果を得るために、適切なデジタルプロセスを用いて、適切な請求を適切な損害査定人に届けることができるのでしょうか？
- 3 最終的に、どのようにしてセキュリティ問題を回避し、不正をいち早く検出できるのでしょうか？

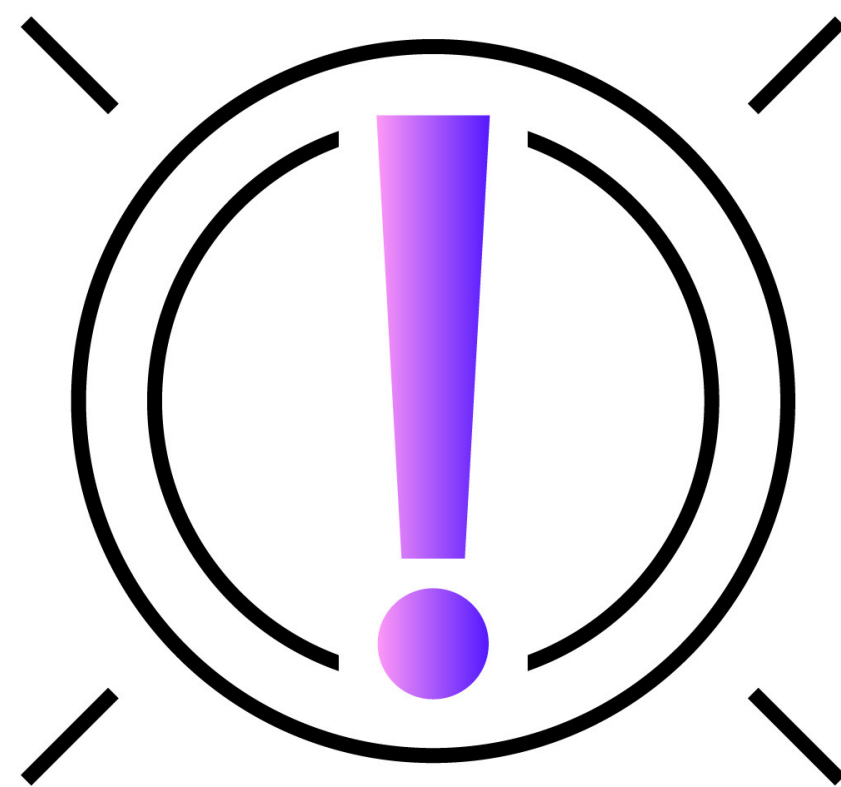
↳ 出典: novarica.com/novarica-research-digest-property-casualty-claims/ January 2021

とても素晴らしい質問です。しかし、ここで何よりも重要なのは、簡単に自動化できるソリューションを提供するプラットフォームやテクノロジー、アプリケーションがすでに保険市場に数多く存在していることを認識することです。

一歩先に踏み出してみませんか？

全体計画を立てずにソリューションやテクノロジーを導入すると、保険会社のリーダーは基本的プロセスがどのように機能しているのかすら分からず、期待通りの結果を得ることはできません。

保険金請求手続きのライフサイクルを、特定の箇所だけで改善するために、個別のアプリケーションに投資したくなる誘惑には抵抗しなければなりません。1つのエリアの問題は、他のエリアにも影響を与えているからです。



おすすめできない対処法

- プロセスから切り離されたカスタム開発プロジェクトに、ソリューションや技術を導入すること
- ライフサイクル内の誤った地点で対処をとってしまい、メリットを十分に活かさないこと (例: ライフサイクル内でのOCRの導入が遅すぎる)
- 手っ取り早い解決策ばかりを導入し、より重大なプロセスの問題を放置すること

エンドツーエンドの可視性とファクトベースの インサイトを得る

保険金請求手続きのプロセスフロー内のデータやコンテンツを可視化することで、保険金請求手続きのライフサイクル改善に向けた最適な意思決定を行えます。

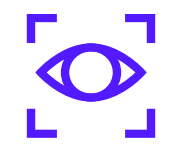
おすすめの対処法

- 物事がどのように動いているのか（あるいは動いていないのか）、最初から最後まで、実際に起こっている事実（プロセスのリアルタイムパス、タイムフレーム、ボトルネック）を把握する
- 情報フローの障害を取り除く最も重要な方法を特定し、それを人とデジタルソリューションを適切に活用するためのロードマップとする
- 事態が悪化する前に、いつ、どこで行動を起こすべきかを知らせるアラートの種類を特定する
- 提案された変更案がどのような変化を及ぼすかを確認する（変更前と変更後で）
- 変更を導入した後も継続的に監視し、成功の度合いを測定する



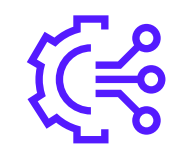
ABBYY Digital Intelligenceが お客様をサポートします

ABBYY Digital Intelligenceがあれば、エンドツーエンドでの可視化が可能となり、人間とコンテンツがプロセスの中で、どのようにやりとりしているのかを監視し、必要に応じてアラートを発することができます。



プロセスの可視化

AIとアナリティクスを活用して、既存のシステムのデータを基に、プロセスのビジュアルモデルを提示します。これにより、顧客や社員が重要なコンテンツを入力および確認し、意思決定や対応を行う場所を把握できます。



改善の機会を見出す

保険金請求手続きのプロセスを可視化することで、何がうまくいって、どこがボトルネックになっているかを理解できます。このインサイトにより、コストを増加させることなく、プロセスを改善し、クレームリターンを抑制できます。



問題が影響を及ぼす前にアラートを受信

当社のソリューションでは、従来のベースラインからの予期せぬ逸脱を自動的に識別し、潜在的な不正やコンプライアンス違反のリスクが疑われる問題があれば、アラートを発し、即時対応を促します。



請求者とスタッフの体験を改善

文書のキャプチャや処理を簡素化することで、反復的な手動プロセスを自動化し、人間の解釈やミスにより発生するリスクを軽減します。これによりスタッフは管理業務から解放され、顧客関係管理 (CRM) に集中できるようになります。携帯電話、Eメール、チャット、ウェブポータル等のうち、顧客の望むチャネルを選択して、密なコミュニケーションを図ることができます。

ABBYYが提供するソリューションには、 どんな違いがあるのでしょうか？

ABBYYのDigital Intelligenceプラットフォームがあれば、保険会社はビジネスプロセスとその原動力となるコンテンツを完全に把握できるようになります。

このインサイトを通じて、保険金請求手続きのライフサイクルを改善する道が開かれ、より柔軟な対応が可能になります。保険金請求手続き向けのプラットフォームをはじめ、レガシーシステム、ロボティックプロセスオートメーション（RPA）とのシームレスな統合により、既存技術に対応しつつ、未来のソリューションを生み出します。

次のリンクから詳細をご覧ください

www.abbyy.com/ja/solutions/insurance.

ABBYY

© ABBYY 2022. ABBYYは、ABBYY Software Ltdの登録商標です。ここに記載されているその他すべての製品名、商標、登録商標は、各所有者に帰属します。#13296

WWW.ABBYY.COM