

平成28年3月24日

各 位

太 陽 生 命 保 険 株 式 会 社
日 本 ア イ ・ ビ ー ・ エ ム 株 式 会 社

太陽生命、「査定の自動化」を実現！

～医務査定結果提示の迅速化によるお客様満足度の向上、業務効率化に寄与～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英）は、お客様満足度の向上と業務の効率化を実現するため、日本アイ・ビー・エム株式会社（以下、日本 IBM）のソフトウェア「IBM Operational Decision Manager（以下、ODM）」を導入し、生命保険加入時の告知の査定を自動化（以下、「査定の自動化」という）いたしました。

現在、太陽生命は、業界最高水準のお客様サービスと業務効率の向上の同時実現を目指し、業務改革プロジェクト「EVOLUTION'15」を推進しています。このプロジェクトでは、「ワークスタイルの変革」、「支社業務の改革」、「査定の自動化」に取り組んでおり、今回 ODM を導入することで「査定の自動化」を実現いたしました。

今まで太陽生命では、お客様がデジタルペンを用いて告知書へ記入した告知内容を、営業職員が携帯する端末から本社に送信した後、全件本社の査定担当者が保険加入の判断をしていたため、お客様に保険加入時の引受判断結果をご連絡できるまで時間を要しておりました。

今般、ODM を導入することによって、お客様の健康状態や病歴の内容に応じて自動的に質問項目が設定される仕組みを導入することで、契約申込における引受けの判断に必要な告知を正確に漏れなく受領することができます。また、過去の査定経験をもとに設定した査定基準を ODM のルールエンジンに登録することで、お客様から受領した告知内容について自動的に査定の判断が可能となり、保険加入に関する査定結果が即時に確定いたします。

さらに、告知漏れなどにより発生する追加告知のために営業職員等が再訪問することがなくなり、お客様の負担が軽減いたします。

太陽生命は、これからも業界最高水準のお客様サービスの実現に向けて取り組んでまいります。

ODM を導入することによる主なポイントは以下のとおりです。

《主なポイント》

●査定判断に必要な告知情報を漏れなく正確に取得

お客様の健康状態や病歴の内容に応じて自動的に「告知」の質問が必要な項目が変わるとともに、質問事項に身体イメージ図を使用するなどお客様が告知しやすい工夫を施しており、査定に必要な告知を漏れなく取得できます。

●告知の査定結果を即時に判定

太陽生命の査定ルールを搭載した ODM が査定を自動的に行い、査定結果が即時に判明します。

●業務効率化への寄与

ODM を活用することで従来、本社査定者が実施していた査定業務が自動化されるとともに、支社で実施していた事務が削減されるため、業務効率化につながります。

今回、太陽生命が導入した ODM は柔軟に開発・テストすることができるため、業務部門からの要望、医療の進歩、保険商品の拡充という時代の流れに柔軟に対応することが可能です。

ODM は太陽生命が業界に先駆けて 2001 年から展開してきた情報統合システム「NET'S01」上に構築されております。システム基盤にはビッグデータを超高速処理するために設計・開発された IBM のプロセッサ「POWER8」を搭載する「Power Systems」サーバーを採用し、高速性と堅牢性を両立しました。システム構築にあたっては日本 IBM のグローバル・ビジネス・サービス（GBS）部門がプロジェクト管理やサーバー構築を担当いたしました。

<関連リンク>

IBM Operational Decision Manager

<http://www.ibm.com/software/products/ja/odm>

以 上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US) をご覧ください。

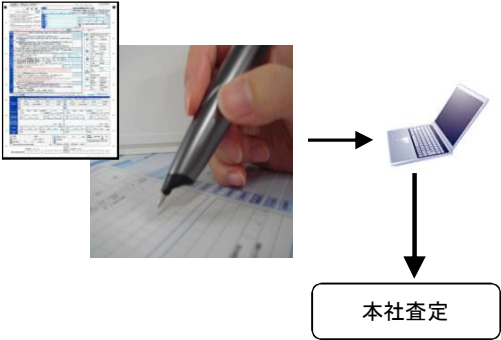

<報道関係者お問合せ先>

日本 IBM 広報 鈴木 Tel: 050-3150-5040 (直通) 03-3808-5120 (広報代表)

email: SKYOHEI@jp.ibm.com

<お客様その他のお問い合わせ先>

ダイヤル IBM お客様相談センター フリーダイヤル: 0120-04-1992

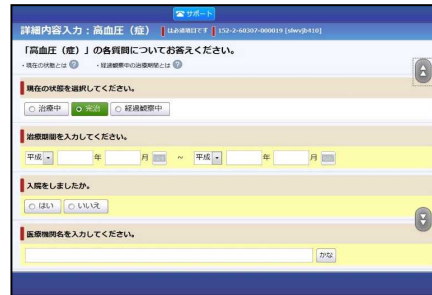
	ODM導入前	ODM導入後
イメージ	<p>告知書(紙媒体)にデジタルペンにて記入した内容をモバイル端末経由で本社へ送信し、査定を実施</p> 	<p>モバイル端末にお客様の健康状態や病歴の内容に応じて自動的に「告知」の質問項目を表示</p> 
告知受領	<p>汎用の告知書に必要なと思う告知を全て記入していました。</p>	<p>○告知受領の簡素化 モバイル端末に表示される質問にのみ回答するだけで告知が完了します。</p>
査定結果	<p>全ての査定を本社で確認していました。</p>	<p>○査定業務の効率化 ODMで判断可能な査定は自動査定となり、過去に給付があるお客様など、難易度の高い査定のみ本社査定となります。</p>

新しい告知画面

①キーワードや人体図のイメージなどから病名を選択いただけます。



②現在の状態や治療期間など、病名ごとに引受査定に必要な質問を自動的に表示して選択いただけます。



③その場で引受査定結果が表示されます。

