

平成19年10月5日

「支払情報統合システム」の本格稼動について ～お客さまに保険金・給付金を漏れなくご案内し正確にお支払いするために～

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、お客さまに保険金・給付金を漏れなくご案内し正確にお支払いするために、平成19年10月10日より、「支払情報統合システム」を通常の支払査定業務において本格稼動させます。

「支払情報統合システム」は、ご提出いただいた診断書等のすべての情報をデータベース化し、診断書に記載の医学的情報から、支払事由に関連のある医学的用語・同義語約19,000語を用いて広範かつ均質に検索し、お客さまが加入されているすべてのご契約（消滅した契約を含む）と系統的に照合することで、お支払い可能性のある事案を抽出するもので、平成19年4月に構築しました。

これまで、平成13年度から平成17年度までのお支払事案の再検証に活用し、平成18年度分に関しても支払検証を進めています。

当社では、この「支払情報統合システム」の本格稼動により、継続的に高いレベルで請求のご案内漏れを防止してまいります。

当該システムの概要は以下のとおりです。

<支払情報統合システムの概要>

診断書入力システム

診断書記載内容を全てテキストデータとしてデータベース化

診断書テキストデータ検索システム

支払事由に関連のある医学的用語・同義語のキーワード約19,000語で抽出し、該当可能性のある支払事由を広範かつ均質に検索した上で、お客さまが加入されているすべてのご契約（消滅した契約を含む）と系統的に照合し、対象となる特約が付加されているか、既にお支払いが完了しているかを自動判定

例えば、がんについては、「胃がん」など病名だけでなく、「転移」や「浸潤」などがんの進行を連想させる言葉や、「放射線」や「骨髄移植」などがんの治療を連想させる言葉で抽出することによって、たとえ診断書にがんであることの明確な記載がない場合でも抽出することが可能です。

案内文書作成システム

お客さま毎に支払可能性のある事由全てのご請求書類を自動出力し送付

請求勸奨状況管理システム

お客さまとの対応履歴をデータベース化し統合管理

「支払情報統合システム」の概要

診断書記載内容の完全把握

網羅性・均質性の確保

専門的・重層的な確認

診断書記載内容のテキストデータ化

医学的用語による抽出

契約データとの照合
(キーワード関連特約の自動抽出)

特約毎の専門チームによる検証



