

2010年4月12日
第一生命保険株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

第一生命と IBM が保険事務の品質向上と効率化を実現する研究で協業 「プロセス・セマンティック分析ソリューション」を活用した継続的な業務改善

第一生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：渡邊 光一郎、以下、第一生命）と日本 IBM（本社：東京都中央区、社長：橋本孝之、NYSE：IBM）は、保険事務の品質向上と効率化を図る共同研究プロジェクトを実施し、本年3月に完了しました。日本 IBM では、当プロジェクトによって開発した先進的な分析ソリューション「プロセス・セマンティック分析ソリューション（IBM Semantic Analysis Solution for Process Optimization）」を今後他社にも提供していきます。

保険業界では、少子高齢化や顧客ニーズの多様化、新興国への適応などに伴い、市場全体のニーズが変化し、競争が激化しています。コストを抑えながら、契約時の説明能力から支払いまでの品質向上と効率化を実現し、企業競争力を強化することが必要とされています。

プロセス・セマンティック分析ソリューションは、IBM の東京基礎研究所と T.J.ワトソン研究所（米国）が開発した、大量の業務システム・ログから事務フローの実態を可視化し、業務の課題となる情報を取り出すことができる分析手法です。東京基礎研究所では、複雑な事務工程が存在する保険の事務プロセスに、本ソリューションを適用することに着目し、第一生命との共同研究を開始しました。その結果、各案件の業務実態や課題を可視化することに成功し、保険金・給付金支払い業務の一部への適用だけで年間数千万円のコスト削減が可能な改善点を新たに見出すことができました。今後も継続的に本取り組みを行うことにより、さらなる品質向上と効率化を進めていく予定です。

具体的には、膨大な業務システム・ログから、案件単位に各タスクの意味や担当者の役割、問題の有無などをビジネスの観点から意味のある情報となるように抽出し、さらにその結果を部門全体で集約して統計分析手法を適用します。この分析結果から、各案件の業務実態を把握し、改善領域を特定します。また、自動的に取得されている既存システムのログを分析対象としているため、現場担当者や分析担当者への負荷が少なく、何度も繰り返し分析することができます。これにより、定期的な傾向分析や効果測定を行い、業務改善の進捗を継続的に確認することができます。本ソリューションでは、分析技術に加え、IBM ソフトウェアの IBM® SPSS® Statistics、DB2® 9、IBM Cognos® 8 BI

を活用し、効率的な分析、統計による意思決定の早期化を支援しています。

第一生命では、株式会社への組織変更にあたり、中長期的な「第一生命グループビジョン」を策定しています。「お客さまから最も支持される生命保険会社」になるために、時代に合わせて変革を続け、新たな価値を創出し、企業価値の向上を目指します。

今回の協業は、IBM が全世界で展開する、お客様のビジネスを発展させるために、お客様と IBM が協力しながら先進的なソリューションを作り出す「First-of-a-Kind (FOAK) プログラム」の一環です。第一生命の業務ノウハウと IBM 東京基礎研究所のプロセス・セマンティック分析技術、IBM のコンサルティングによる保険業界向け BPM 手法による協業の成果です。

IBM では、社内外に存在する膨大な情報をビジネス分析に活用し、より確かな意志決定支援や新たなビジネス、サービスの創造を促進する「BAO (ビジネス・アナリティクス・アンド・オプティマイゼーション)」を強化しており、今回の第一生命とのプロジェクトは、BAO における東京基礎研究所の研究成果を活用した保険業界初の共同研究プロジェクトです。本ソリューションは、IBM の提唱する次世代の保険事務の自動化モデル「Insurance Operations of the Future」を構成する重要な要素として位置付けられ、今後、保険事務改革のトータル・ソリューションの一部として提供を開始します。

以上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com および Cognos、DB2、SPSS 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> をご覧ください。