

2015年12月25日

保険金等支払業務の品質向上ならびにシステム等の刷新について ～IBM Watson Explorer 等の先進テクノロジー活用～

第一生命保険株式会社（社長：渡邊 光一郎）は、保険金・給付金のお支払業務の更なる品質向上を実現するため、保険金等支払業務フローの刷新、お客さまの保険金等ご請求・お受取に関連するサービスの充実等を進めてきました。

2013年度より保険金等支払に関する業務プロセスやシステム等を一層強化するため、「保険金等支払業務BPR（※）プロジェクト」に取り組み、本年（2015年）1月にIBM Watson Explorer¹を導入する等、システムの刷新を進めてきており、これら一連の計画が2016年3月に完了する予定となりました。

また、お客さまへの保険金等のご請求・お受取に関連するサービスの充実に関しては、2013年12月から開始した「一生涯のパートナー With You プロジェクト」等も含め、「確かな安心」を提供すべく継続的にレベルアップを図っています。

あわせて、2010年11月29日付プレスリリース「過去の保険金等支払検証に関する調査ならびに改善取組の状況について」に記載した「支払業務改善推進プロジェクト」の取組結果についてもお知らせします。

（※）BPR=Business Process Re-engineering（以下「BPR」と記載）

1. 「保険金等支払業務BPRプロジェクト」による確実・迅速な保険金等支払の推進

当社では、保険金等支払業務を保険会社における最も重要な業務と認識のうえ、年間で111万件（2014年度実績）を超える保険金等のお支払いを行っています。2013年よりスタートした「保険金等支払業務BPRプロジェクト」では、より一層確実かつ迅速なお支払いに向けて、保険金等の請求書類の受付から、支払査定、支払漏れの点検、請求勧奨²に至るまでの各プロセスにおいて、IBM Watson Explorer等の先進技術を活用した情報のデータ化・デジタル化や業務の自動化・システムサポートなどシステムの刷新を進めてきました³。

¹ IBM®は、International Business Machines Corporation の商標です。

² ご提出いただいた診断書の内容から、ご請求いただいた保険金・給付金の他にお支払いできる可能性が窺われる場合に、該当の保険金・給付金について請求案内を行う（確認のうえ改めて診断書等の提出を促す）業務

³ すべてのご請求が「保険金等支払業務BPRプロジェクト」の対象となるものではありません。

(1) 保険金等支払業務システムの刷新

① 診断書等の医療情報のシステムの把握（自動コード変換等）による確実性および迅速性の向上

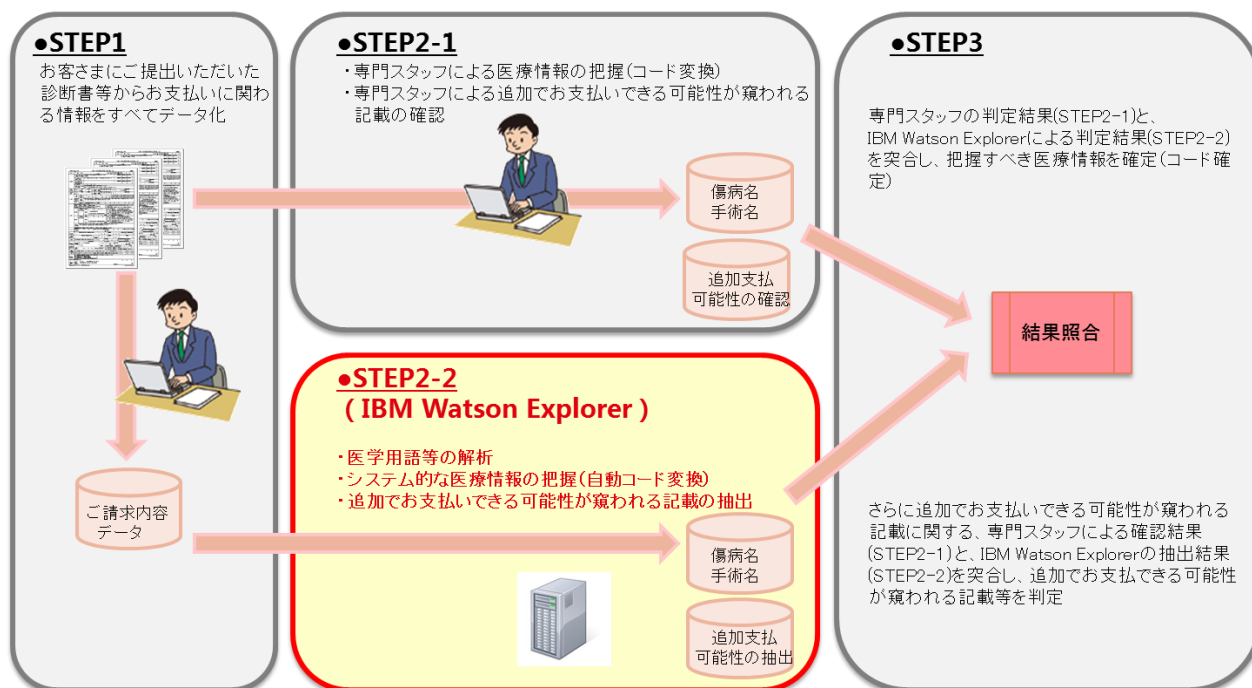
診断書等のご請求時の書類は、お客さまからのご照会対応や後日に他のご請求があった際に参照できるようにイメージデータとして収録しています。加えて、診断書等の記載内容はテキスト入力により文字データ化し、お支払いに関わる情報を複数の専門スタッフが把握（コード変換）して、支払査定や請求勧奨の仕組みに連動させています。

このシステムを2015年1月よりレベルアップさせ、診断書等に記載されている文字情報に加えて、診断書を記載した医師がチェックした項目（手術部位や術式等）などを含めたお支払いに関わる情報をすべてデータ化することとしました。

次に IBM Watson Explorer を導入し、データ化された情報から、類似した言語（例：「ガン（癌、悪性腫瘍）」と「ガングリオン（腫瘤）」）を前後の文脈から解析・判別等のうえ、お支払いに関する情報を系統的に把握（自動コード変換等）する仕組みを構築しました。なお、この系統的に把握した結果は、別途、専門スタッフが目視で確認したものと突合しています。

また、今後、経験データや医療情報の集積を進め、本システムに導入している、IBM Watson Explorer の『過去の支払情報を自動的に分析・学習し、システム自らコード変換候補を導き出す機能（学習機能）』の活用により、系統的な変換率の向上等を検討する予定です。

<イメージ図>



② 目視査定業務におけるインタラクティブ化（システムのガイド機能の導入）

過去に入院のご請求があり、今回ご請求いただいた入院とあわせて判定が必要なケース等、更なる確認が必要なご請求に関しては、システムの判定だけではなく、専門スタッフが目視による支払査定を行っています。この目視による査定工程において、2015年8月より、更に支払査定の確実性を高める仕組みを構築しました。

具体的には、ご契約内容（特約種類等）やご請求内容に応じて、チェックすべきポイントがガイダンスとしてシステム的に表示され、それに従って、専門スタッフが判定を行っていくインタラクティブ（対話型）査定を導入しました。加えて、ガイダンスやチェックポイントの種類等によって難易度を設定することで、専門スタッフのキャリアや習熟度に応じて、自動的に担当案件を割り振るシステムを構築しました。案件の難易度と専門スタッフのスキルをマッチさせる体制を構築することにより、支払査定業務の確実性と迅速性の一層の向上を図っています。

（2）最適な業務プロセスの構築

① 請求勧奨判定フローの最適化（2016年3月実施予定）

当社では、支払査定を行った翌営業日に、別の担当者が改めてすべての請求の査定結果を検証することで支払漏れの点検や追加でお支払いできる可能性が窺われる事案を把握しています。今般、保険金等支払業務システムが本格稼動したことにより、追加でお支払いできる可能性が窺われる事案の抽出についても、医療情報を把握（コード化等）する工程でキーワード（支払事由に関連のある医学的用語や同義語）を用いてシステム的に把握・照合することが可能となります。今後、医療情報の把握（コード化等）と同時に追加でお支払いできる可能性が窺われる事案の判定も行い、より確実な請求勧奨を推進する予定です。

② 業務フロー変更等による支払査定の確実性・迅速性の向上

これまでお支払いに必要な情報の入力に際し、複数名の専門スタッフがそれぞれ別に入力等を行った結果を突合していましたが、この取組みをレベルアップさせ、「診断書のデータ化」→「医療情報の把握（コード化等）」→「支払査定」といった保険金等支払業務の各工程において、複数の入力結果を突合する体制としました。例えば、「医療情報の把握」工程では、システムの判定結果を専門スタッフが目視によって把握した情報と突合します。また、「データ化」、「支払査定（インタラクティブ査定）」工程においては、複数名の専門スタッフがそれぞれ別に入力等を行った結果を突合します。

また、従来、「支払査定」の工程で行っていた診断書等の記載漏れ項目の医療機関あて確認等を「医療情報の把握（コード化等）」の工程で行うこととしました。これら取組みに加え、前述の保険金等支払業務システムの刷新等により、システムの支払処理を行う業務割合⁴が約50%から約65%に向上するため、より確実で迅速なお支払いが可能となりました。

⁴ システム判定の対象となる給付金のご請求のうち、「支払査定（インタラクティブ査定）」工程を経ずにシステムの支払処理を行った割合

2. 保険金・給付金をより確実にご請求・お受取いただくための取組み

当社はご契約者に毎年お届けしている「生涯設計レポート（契約内容のご通知）」に、「ご加入契約の保障内容および支払事由一覧」、「過去 10 年分の保険金・給付金のお支払履歴」を掲載する等、情報提供の充実を図ってきました。加えて、定期的なご訪問等によりお客さまにご契約内容を再確認いただく「安心の定期点検」を行う等、これまでも保険金・給付金を確実にご請求・お受取いただくための各種取組を行ってきました。引き続き、こうした取組みを継続するとともに、一層充実させていきます。

以下、最近の取組事例をお知らせします。

(1) 「契約内容ご案内制度」の創設

ご契約者からのお申込（無料）により、契約関係者（実際に保険金等のお手続きをされる被保険者・保険金等の受取人・指定代理請求人等）の方々にも、契約内容やお手続き・契約維持に関する必要な情報をスムーズにご案内できる制度を 2015 年 7 月に創設しました。

本制度により、ご契約者が高齢の場合や入院中の場合、または認知症により意思能力を喪失された場合等においても、保険金等のご請求をされる受取人または指定代理請求人の方々からのご相談対応やお手続きのご案内がスムーズに実現できます。

制度開始の 7 月から 12 月までの約 6 ヶ月間で、約 1,200 万件の保有契約のうち、既に 300 万件を超えるお客さまにお申込みいただきました。

(2) ご契約内容説明資料のレイアウト統一

お客さまにお届けするご契約内容を説明するさまざまな資料（保険証券、生涯設計レポート、ご契約内容説明書、ご契約内容変更明細書、生涯設計 e レポート）について、お支払事由をわかりやすく掲載するとともに、お客さまにとって見やすいように、ご契約内容の説明部分に関して記載内容の充実およびデザインの統一化を実施しました。

2015 年 3 月の保険証券の改定以降、2015 年 7 月までに対象となる資料（5 種類）すべての改定を完了しました。

<主な変更点>

- ・ 契約者・被保険者に加え、受取人・指定代理請求人等の情報を記載
- ・ 保障図や主な保障内容、主契約・特約毎の主な支払事由を一覧化
- ・ 全ページを A4 サイズ・両面印刷でカラー化
- ・ 高齢者や色覚障害の方へ配慮した色彩・情報量・文字サイズ・ユニバーサルフォントで表示

(3) ご請求手続き時の利便性強化（「死亡届の受理証明書」の活用）

死亡保険金のご請求にあたり、通常、被保険者の死亡事実のわかる公的書類として被保険者の「住民票」のご提出が必要となりますが、死亡届出地と住所が異なるなどの事情により住民票取得に時間や手間がかかる場合があります。このため、よりスムーズに死亡保険金をご請求いただけるよう 2014 年 6 月から、「住民票」に代えて、死亡の届出を行った際に役所等で取得可能な「死亡届の受理証明書」

でのお手続きの取扱を開始しました。

本取扱開始以来、2015年11月までに約950件のご請求にご利用いただきました。

(4) コンタクトセンターの日曜日受付開始と「シニア専用フリーダイヤル」の設置

当社では、お客さまが慣れない保険金等請求等でご不安を感じられる時間を少しでも減らすために、2014年から当社コンタクトセンターの日曜日受付を開始しました。加えて70歳以上のお客さまを対象として、音声案内ではなく、直接コミュニケーターに繋がるシニア層のお客さま向けの専用フリーダイヤルを開設しました。この専用ダイヤルでは、専門のコミュニケーターが受電し、お客さまがご高齢であることを踏まえ、ゆっくりと分かりやすい対応を実施しています。

- | | |
|-----------------|---|
| ■ 第一生命コンタクトセンター | 0120-157-157 |
| 受付時間 | 月～金曜日 9:00～18:00 土・日曜日 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く) |
| ■ シニア専用ダイヤル | 0120-085-085 |
| 受付時間 | 月～金曜日 9:00～18:00 土・日曜日 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く) |

3. 保険金・給付金を確実に受取いただくための取組み（過去のお支払分に対する取組み）

2010年11月29日付プレスリリース「過去の保険金等支払検証に関する調査ならびに改善取組の状況について」に記載のとおり、当社では、2008年以降、保険金・給付金の確実なお支払いに向けた種々の改善取組みを行う中で、過去のご請求に対しても遡及して同水準の支払サービスを提供するために「支払業務改善推進プロジェクト」を設置しました。

同プロジェクトの2010年11月のプレスリリースに記載の取組みにおいては、2001年度から2005年度のご請求の中から、ご請求いただいた保険金・給付金の他にお支払いできる可能性が窺われる事案を新たな観点から検討のうえ、改めて精査する対象として約15万件を抽出しました。そこから、既に保険金等がお支払済であるものや入院時期や治療内容が明らかにお支払対象外であるもの等を除いたうえで、約2.6万件に対して確認および案内を行いました。お客さまには、過去のご請求であることを踏まえ、通知の送付に加え、送付タイミングにあわせた電話によるご説明を行うとともに、お客さまからご請求がない場合には、複数回にわたる電話や通知等でフォローしつつ、改めて診断書などの請求書類をご提出いただき、支払査定のうちお支払できる案件を確認してきました。

前述の2010年11月のプレスリリース時点では、これらの対応による追加支払件数を推計値で公表していましたが、今般、これらの対応がほぼ完了したことから、2010年4月から2015年11月までの支払実績を下表のとおりお知らせします。

なお、2012年以降、毎年、「追加でお支払いした保険金等の件数・金額」として、「当年度以前に支払い等を行った事案に係る追加的な支払い」を公表しており、下表の実績はそれらの内訳も含めて集計したものです。

＜支払業務改善推進プロジェクトによる追加支払実績＞

	2010年11月の公表値 (推計値)	2015年11月までの 追加支払実績
提出された診断書の経過欄等に、別の病院における過去の入院や手術等が記載された事案	1,000～2,000件 (1～2億円)	約2,700件 (約2.3億円)
入院途中のご請求だったと推測されるものの、その後にご請求のない事案	約1,000件	約1,500件 (約2億円)
死亡保険金請求時にご提出いただいた診断書に入院・手術に関する記載がなく、入院給付金等のご請求がなかった事案		約3,000件 (約6億円)

当社では、2007年に各商品の支払事由と関連性のある疾患名・手術名・治療方法・身体の状態等について医学的用語を登録し、テキストデータ化した診断書情報と突き合わせることで、請求案内すべき事案を系統的に把握する「支払情報統合システム」を構築しました。同システムに登録している医学的用語については、定期的な見直しに加え、医学の進歩を踏まえた追加や新商品の発売による追加等、継続的にレベルアップしています。また、2001年以降のご請求時に提出された診断書の情報をテキストデータ化（約1,000万件）して保存しており、これらの情報についてマイニング技術を活用することで、特定のキーワードによる診断書の抽出や分析等を行うことが可能となっています。今後、医療技術の進歩を注視しつつ、本システムを活用したキーワード抽出や統計分析を行い、例えば、医療技術が進歩している放射線治療に関する検討・精査を進める等、引き続き、お客さまの視点に立ち、自律的なPDCAサイクルを回した取組みを進めていきます。

以上