

# 保険金請求に関わる帳票発送業務の見直しにより、顧客対応力の強化を実現

AIU保険会社 様



AIU 保険会社は、チャーター傘下の保険会社。チャーターは、損害保険業界の世界的なリーダーであり、160 以上の国や地域で、4,000 万以上のお客さまにサービスを提供。

お客さま満足度の向上を目指し、さらにお客さまにわかりやすい商品の開発や利用しやすいサービスの提供を目指す。損害サービス面では、「適正・迅速な保険金支払い」と「高いお客さま満足度」を理念に掲げ、ご契約から保険金のお支払いまで一貫してお客さまの視点に立った保険サービスを提供している会社です。

## 背景

保険業界では近年、サービス競争の激化に見舞われています。その中、契約者保護の観点から100年ぶりとも言われる保険法の改正が行なわれ、2010年4月に施行されることになりました。新保険法の第21条「保険給付の履行期」に対応するため、保険の種類・契約形態・契約内容に合わせた必要帳票を定義し、全帳票を受領してから一定期間内に保険金支払いを完了させるというものです。

## 課題

AIU 保険会社の全国85の損害サービスセンターでは、保険金請求の受付からお支払いに至る業務全般を行なっています。事故の受付、契約者との連絡、交渉、保険金の支払いまで業務は多岐に渡ります。今回の保険法の改正では保険金支払い業務の迅速化が求められていることもあり、さらなる顧客ロイヤリティの向上を図るため、損害サービス部門における業務効率の改善が重要な課題となっていました。

保険金支払い業務全般を担当する損害サービス部門は、お客さまに最も近い部門です。当部門では、保険金支払いまでの間、保険金請求に関わる書類を通して、お客さまに対応する機会が多く、書類はお客さまとのコミュニケーションを取るための重要なツールです。そこで、分かりやすい帳票および記入しやすい書類をご用意することは、これまで以上にお客さまと向き合ったサービスを目指すための重要な課題であると考えました。

「外資系保険会社として日本で初めて損害保険事業をスタートして以来、お客さま中心主義をモットーに顧客視点のサービス提供に努めてまいりました。今回の法改正に伴う保険業界の変化を一つのチャンスととらえ、AIUらしさを訴求しながら、さらなる顧客ロイヤリティの向上を目指すためにも、迅速な保険金の支払いにつながる業務の効率化が重要な課題であると考えました」

損害サービスオペレーション&システム部  
部長 岡本 博幸様

## 解決策

損害サービス部門では、一部の業務に富士ゼロックスのビジネスプロセス・アウトソーシング・サービスを採用することで、一連の事務処理作業を効率化し、お客さま対応に注力できる環境を実現しました。

富士ゼロックスのアウトソーシングサービスにより実現したポイントは大きく分けて2つあります。一つは保険金請求に関わる帳票類の再設計です。お客さまとAIUを結ぶコミュニケーションツールである帳票について、分かりやすい情報提供と記入しやすい設計により、お客さま自身が間違いなく記入できる帳票を目指しました。帳票の見直しにおいてはAIUの経験と富士ゼロックスの持つ視認性の向上やユーザビリティの観点をもとに、デザインの具現化を図りました。同時に、AIUらしさやAIUが心がけているお客さまに対する姿勢などをデザインの中に表現することで、ブランド力の向上も目指しました。

## サマリー

### <<課題>>

- 法改正に伴い、保険種類・契約形態・契約内容に合わせた保険金請求に関連する必要帳票の見直しと標準化
- 保険金請求に関連する帳票の発送・受領の進捗確認方法の改善
- さらなる顧客ロイヤリティ向上に向けた業務プロセスの見直し

### <<解決策>>

- お客さま視点による、わかりやすい・記入しやすい保険金請求に関連する帳票の再設計
- ブランドイメージ醸成に配慮したデザイン統一
- 正確な内容の、かつ、法令を遵守した文言表記
- 保険金請求に関連する帳票管理の一元化
- 発送帳票のオンデマンド化による在庫帳票の削減
- 保険金請求に関連する帳票発送業務のアウトソーシング

### <<成果>>

- ユーザーフレンドリーな帳票デザインによる問い合わせおよび記入不備の減少とお客さま満足度の向上
- 保険金請求に関連する帳票の一元管理によるコンプライアンス強化
- 損害サービス業務における書類発送業務の効率化

次に富士ゼロックスは、現状帳票の分析・新帳票の設計・制作を行なう上で、帳票の発送だけではなく、お客さまが帳票に記入し返信してきた書類を受け付ける際の業務工程の効率も配慮しました。

帳票受領時に行なう、事案管理と書類内容の確認のために、帳票の発送時にあらかじめ帳票上に識別可能なコード情報を印字しておくことで、受領後の処理に必要な最小限の情報の抜けモレを防ぎ事務処理を効率的に進めることができるようになりました。

また、お客さまへの帳票送付時は、必要な書類を必要な時にオンデマンドで印刷する仕組みにしたため、帳票の在庫を削減することの他、適時・適切に帳票の改善を図りやすくなりました。

そして帳票を自動発送することによって、アジャスター\*が手作業で書類を準備し発送する手間の削減を図り、人為的ミスによるリスクの低減が可能になりました。

\*アジャスター

保険金支払い全般を担当し、お客さまとコミュニケーションを深めながら業務を行なう。知識・経験・交渉力など豊富なスキルを持つことが求められる。

帳票類の再設計における統一化、自動発送、印刷・在庫帳票の削減、帳票の集中管理などの業務をトータルで見直す作業においては、ドキュメントに関わるノウハウが豊富な富士ゼロックスだからこそ提供できるとの評価をいただき、サービス導入につなげることができました。

「帳票の再設計においては、お客さま視点での見やすさ・書きやすさを重視するとともに、フォーマットの統一による迅速な事務作業の実現を促す業務効率化の視点、AIUの方向性・企業イメージを踏まえた上で、ドキュメントに関わる全てのプロセスについて、総合的な視点からアドバイスをいただける富士ゼロックスの高いノウハウがこのサービスの導入の決め手となりました」

損害サービスプロジェクトマネジメントオフィス  
マネージャー 藤岡 大祐様

## 成果

AIUの損害サービス部門からお客さまに送付される封筒には数種類の帳票が封入されますが、帳票表現を統一化し、商品ラインごとに色分けするなど、読みやすさと書きやすさに配慮し、記入・返送をスムーズに行なっていただけるように工夫しました。

具体的には、帳票は自動車や火災などの分野別に標準化し、種類をおよそ半数に減らしました。帳票数を減らす一方で、ひとつの帳票に数種類の記入例を設けることで、お客さまごとのケースに対応できるようにするなどの工夫を行ないました。

今後は、帳票のさらなる改善を重ね、受領書類の電子化も含めたトータルなドキュメントプロセスで効率化を目指したいと考えます。

「帳票が色分けされたことで、アジャスターや代理店の担当者が商品名だけではなく色という視覚でもコミュニケーションできるようになった点は大きな効果があると思います。また、事案情報をバーコードリーダーで読むことができるので、受領した書類情報の入力が迅速に行なえます。そのため、保険金支払い処理がどこま

で進んでいるかの経過も確認でき、お客さまや被害者の方への対応が迅速になります。事務処理がスリム化されることは、アジャスターとしての本来業務であるお客さまとのコミュニケーションがより深く取れるようになり、きめ細やかな対応につながります」

損害サービス東日本事業本部首都圏損害サービス本部  
横浜第一損害サービスセンター  
アジャスター 江藤 政治様

「今回の帳票の標準化とプロセスの改善を行なったことで、今後アジャスターがお客さまと向き合うという本来の業務に注力できる環境が整いました。これまで以上にお客さま中心主義を進めていきたいと思っています。お客さまのご要望はこれからも高くなっていくでしょうし、そのニーズに的確に伝えていくことが私たちの普通のテーマであり、ひとつひとつ改善に向けて努力していくことが私たちの使命であると考えています」

損害サービスオペレーション&システム部  
マネージャー 東 心様

Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客さまと密接に連携。お客さまのビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

## 富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

