

三井住友海上プライマリー生命の 契約内容変更の申し出受付から登録までの事務対応に関する新システムを構築 事務プロセスの一元管理などにより、業務品質の向上および効率化を実現

株式会社日立製作所(執行役社長兼 COO:東原 敏昭/以下、日立)は、このたび、三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(取締役社長:北川 鉄夫/以下、三井住友海上プライマリー生命)の契約内容変更の申し出受付から登録までの事務対応に関する新システムを構築し、7月21日から稼働開始しました。

具体的には、保険金受取人や年金の支払い方法の変更など、契約内容変更手続きにおけるお客さまからの申し出の受付から手続き完了までの事務プロセスを一元管理可能なシステムを構築しました。また、業務上の規定などを関連するシステムの処理に反映するビジネスルール管理システム(以下、BRMS*)の適用範囲を拡充し、お客さまからの各種申し出の手続きに必要な書類や契約内容変更の取扱可否などの判定を自動化することを可能としました。これらにより、日立は三井住友海上プライマリー生命における業務品質の向上および効率化を支援します。

*BRMS: Business Rules Management System

三井住友海上プライマリー生命は、従来、コールセンターでお客さまから契約内容変更の申し出を受け付けた後、請求書発送の手続きやお客さまから受領した請求書の内容を、契約管理システムなど複数のシステムへ入力・管理していました。そのため、保有契約件数が着実に増加を続ける中、お客さまへのサービス品質や業務効率の向上の観点から、ミス発生リスクの最小化や事務作業量の低減が課題となっていました。

今回のシステム構築では、契約内容の変更に関する申請情報を契約管理システムから関連するシステムへ自動連携することで、システムへの入力・管理作業を一元化し、事務作業量を低減しました。あわせて、BRMSの拡充により、コールセンター業務におけるお客さまへの各種手続きのスムーズな案内や契約サービス部門における業務効率向上を実現しました。

日立は今後も、本システムをはじめ、金融機関が抱える課題を解決するソリューションを総合的に提案し、金融機関におけるサービス品質の向上や業務効率化を支援していきます。

■ 今回のシステム構築の主な内容

1. 契約内容変更の申し出受付から登録までの事務プロセスを管理する新システムの構築

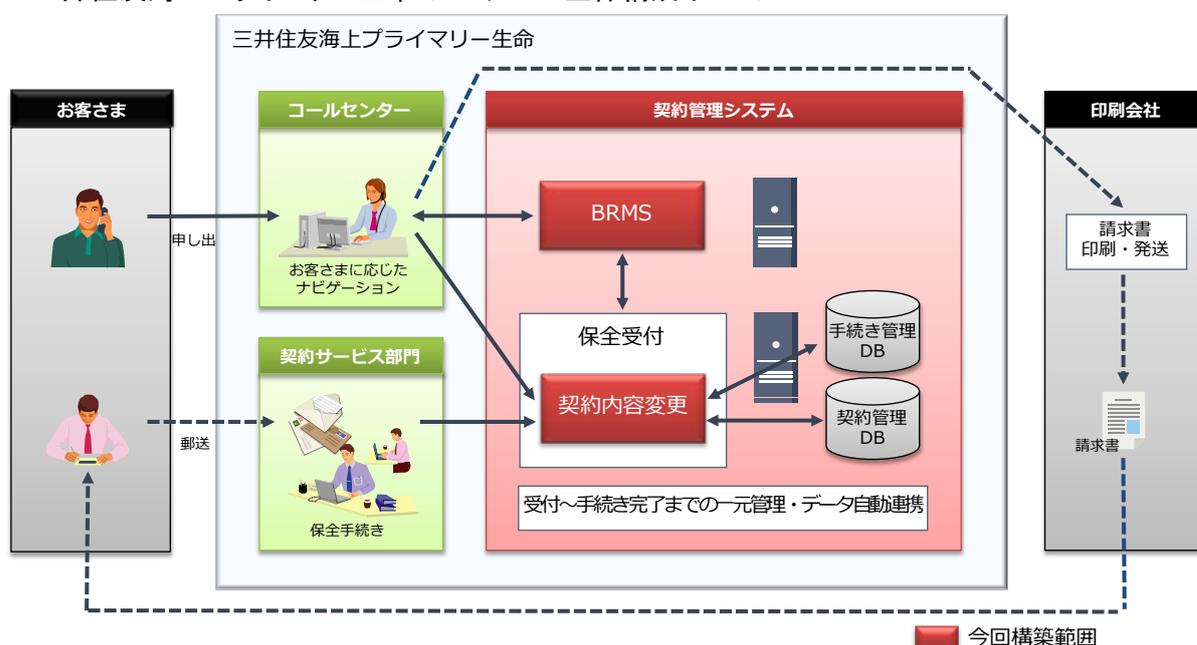
保険契約事務の基幹系システムである契約管理システム内に、契約内容変更の申し出受付から登録までの事務プロセスを管理する新システムを追加構築しました。これにより、契約内容の変更に関する一連の情報管理が契約管理システムへの入力だけで可能となり、複数のシステムへの重複入力を不要としました。加えて、コールセンターへの電話のみで完了する手続きについては、コールセンターシステムに入力された申し出内容を契約管理システムへ自動連携することを可能とし、手続きの簡素化・早期化と同時に入力作業の削減も実現しました。

2. BRMS の適用範囲の拡充

今回、従来から契約管理システムで活用している BRMS の適用範囲を拡充し、コールセンターでお客様から契約内容変更の申し出を受け付けた際に、その取扱可否や必要な手続き書類の判定をシステム上で自動的に行うことで、お客様への案内事項のナビゲーションを画面上に表示することが可能になり、お客様への各種手続きのスムーズな案内を実現しました。

また、BRMS は、契約サービス部門でお客様から受領した請求書の内容をシステムに入力した後、変更取扱可否や不備の判定、変更手続きのステータス管理や承認ルートの設定などにも活用しています。これらの判定条件は容易に変更可能なため、契約内容変更の取扱可否に関する基準や承認権限が変更された場合にも柔軟に対応することが可能です。

■ 三井住友海上プライマリー生命 システムの全体構成イメージ



■ 他社所有商標に関する表示

記載の会社名および製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 情報・通信システム社 金融システム営業統括本部 [担当:小清水]
〒100-8220 東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 1 号
お問い合わせ先: <http://www.hitachi.co.jp/finance-inq/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
