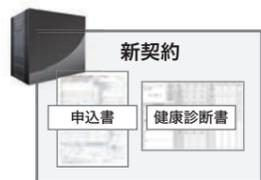
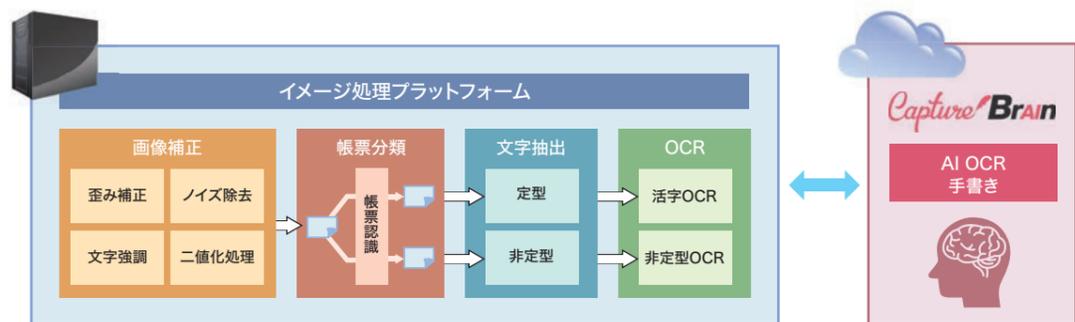


【非定型】【準定型】【手書き】帳票に必要な技術をワンストップでご提供



導入効果

難しい帳票もOCRが可能になり、事務ミス・処理ミスといった業務負荷が大幅軽減

既存システムとの連携で、運用負荷・コストを削減

完全ペーパーレス化に向けた基盤を構築

●お求めは信用のある当社で

●Canon, Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2021年3月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。

Home Page canon.jp/solution

キヤノン 導入事例一覧 canon.jp/solution-case

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

2021年3月現在



Solution REPORT

ソリューションレポート

導入事例
朝日生命保険相互会社様

人生100年時代の保険会社のあり方を求めて
たゆまぬ変革を続ける朝日生命保険相互会社

「一人ひとりの“生きる”を支える」という企業ビジョンを掲げ、社会に貢献し、お客様から信頼され、選ばれる存在を目指してさまざまな改革を行ってきた朝日生命保険相互会社。中でも昨今、ICTの活用による業務効率化を積極的に推進している同社では、健康診断書の入力を目的に先行導入していた『定型・非定型OCRエントリーシステム』に続き、新たに『AI OCRソリューションCaptureBrain』を導入。業務負荷の大きかった申込書や死亡診断書の入力にも対応し、レイアウトを問わず、手書き文字・数字をデータ化できる体制を構築しました。同社の大塚氏、森川氏、溝口氏、田中氏、矢尾氏の五名に詳しい背景や選定理由、導入後の効果などについて伺いました。



Client Profile

朝日生命

保険業

職員: 4,098名 営業職員: 12,485名

※2020年3月末現在

所在地: [本 社] 東京都新宿区四谷
一丁目6番1
(YOTSUYA TOWER)

[多摩本社] 東京都多摩市鶴牧1-23

[支 社] 全国58カ所
[営業所] 全国578カ所

※2020年4月1日現在

創業: 1888年3月1日

総資産: 5兆3,886億円 ※2020年3月末現在

事業内容: ・生命保険の販売および引受け
・資産運用業務
・他の保険会社の業務の代理
および事務の代行 など



「今後ますますOCR精度が向上していけば、 活用範囲もより一層広がっていくと期待しています。」



保険金部 課長 大塚 高史氏



事務企画部 課長 森川 晃久氏



事務企画部 主任 溝口 優貴氏

01 導入背景

手書き文字などOCR処理できない帳票の データエントリーが大きな業務負荷に

支社・営業所の業務を見直し、スリム化を図る一方、事務部門についてもAIやRPAを積極的に取り入れるなど現在、煩雑な保険事務の抜本的な効率化を進めている朝日生命保険相互会社。「手続き時間の短縮や業務負荷の軽減を実現するために、大きな課題となっていたのが紙の帳票からのインプット業務。2017年にキヤノンから『定型・非定型OCRエントリーシステム』を導入し、新契約引受および支払に関する業務を中心に検討を進めてきました」と語るのは契約医務部の田中氏。

▶課題となっていたOCRが難しい帳票の存在

続けて同部の矢尾氏は「『定型・非定型OCRエントリーシステム』により準定型(自治体ごとに高さや幅が異なる)・手書き帳票以外はすでにOCRにも対応済みの当社でしたが、手書きの申込書は依然として手入力に頼っており、誤入力を防ぐために数人でチェックするなどデータエントリーには一定の時間を要していました。お客様から直筆でご記入いただいた名前や生年月日、申込日などを正確かつ効率的にデータ化することは長年の課題でした」。また、保険金部の大塚氏が語ります。「保険金支払業務では、お客様から提出していただいた死亡保険金請求書と死亡診断書のエントリー作業を手入力で行い、保険金支払査定で必要となる査定票を出力していました。こちらの作業も非常に負担が大きかったです」。



契約医務部 グループリーダー 田中 美弥氏



契約医務部 主任 矢尾 美帆氏

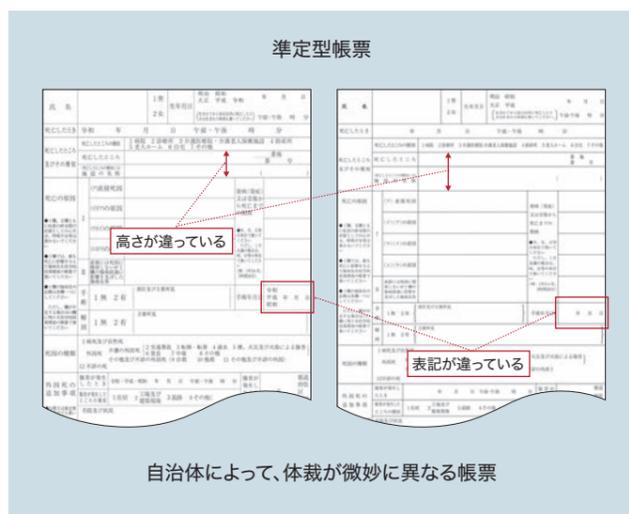
02 選定理由

手書き・準定型帳票も高精度で読み取り コストパフォーマンスの良さにも満足

キヤノン以外にも複数の会社から提案を受けていたという同社。最終的な選定理由については、「帳票の追加やレイアウト変更にも柔軟に対応できたことと、既存エンジンとの連携により帳票レイアウトを問わずにOCRができる体制を、コストを抑えて構築できたことが決め手」、また「これまでOCRが難しかった 準定型かつ手書き帳票である死亡診断書に関しても満足のいく読取率を実現できたから」と事務企画部の溝口氏。

▶先行導入していたシステムの実績が大きな信頼に

「選定にあたっては、新契約部門で先行導入していた『定型・非定型OCRエントリーシステム』もキヤノンの提案であり、その実績に対して非常に高い信頼を感じました。また実際に新契約部門で使用しているシステムを見学し、非常にわかりやすい構成になっていたことも大きかったです」。



03 導入後の成果

データエントリーの作業効率がアップし 手入力によるミスも軽減

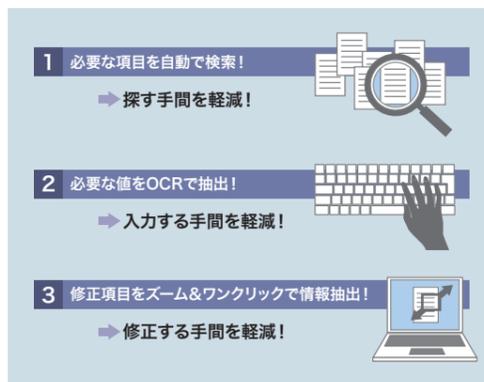
▶査定時間の短縮でお客様満足度も向上

では、導入後の成果としてはどのようなことが挙げられるのでしょうか。新契約業務について契約医務部の矢尾氏が語ります。「申込書に記入されている手書き文字・数字を正確かつ効率的にデータ化できるようになったことで、その後の引受査定業務の効率化はもちろん、査定結果判明までの時間短縮になるなどお客様満足度も向上しています。導入当初は一部業務フローの変更があったため若干の混乱もありましたが、現在は業務も定着し、担当者がスキャン後反映した項目の確認をダブルチェックすることで事務ミスも抑制できています」。また、保険金支払業務について事務企画部の森川氏が語ります。「今までは保険金査定用のエントリーシステムに1件ずつ書類を見ながら手入力を行っていましたが、必要な情報をピックアップしてテキストデータ化し、疾病名を当社の死因コードに変換するまでの作業が自動化されたことでデータの入力時間を大幅に短縮できました」。



▶OCRで読み取れなかった情報も簡単に補正できる

「OCR結果と請求書類を照合しやすく画面表示させることで、OCRで読みとれなかった情報も簡単に補正でき、手入力によるミスも減少。また、請求案件の管理を画面上で行えるようになり、ペーパーレス化の推進にもつながりました。総合的に、査定票の入力に関しては作業効率が20%以上向上いたしました」。



04 今後の展開

テキストデータ化した情報を起点に 将来は自動査定やペーパーレス化も推進

▶上層部からも高く評価されている同システム

手入力の負荷が軽減され、生産性の向上とともに事務ミス・処理ミスの抑制にもつながると上層部からも評価されているという今回のシステム導入。今後はテキストデータ化した情報を起点としてシステム判定などに有効活用し、自動査定や完全なペーパーレス化といった将来的な構想の基盤になっているといいます。最後に、キヤノンに今後どのようなことを期待しているかを伺いました。「キヤノンの担当者の方にはいつもレスポンスよく対応いただき、丁寧かつ力強いサポートにはシステム部門の社員も感謝しています。制度改定などで帳票の見直しが行われることもありますし、他にも手書きの書類は多くありますので、今後も柔軟に対応いただければと思います」と矢尾氏。

▶今後はさらに文字の小さい帳票への対応にも期待

また大塚氏は「入院・手術・通院証明書や介護診断書など死亡診断書よりも記載内容が細かく文字が小さい診断書があります。そういったハードルの高い帳票もキヤノンならクリアできると期待しています」と語ります。コロナ禍でオンライン面談、非対面手続が必須となる中、郵送での新契約申込をスタートし、今後もWeb申込や非対面での支払い請求など新たなスキームへの柔軟な対応を検討している同社。OCRの進化が業務改革をより一層加速します。

