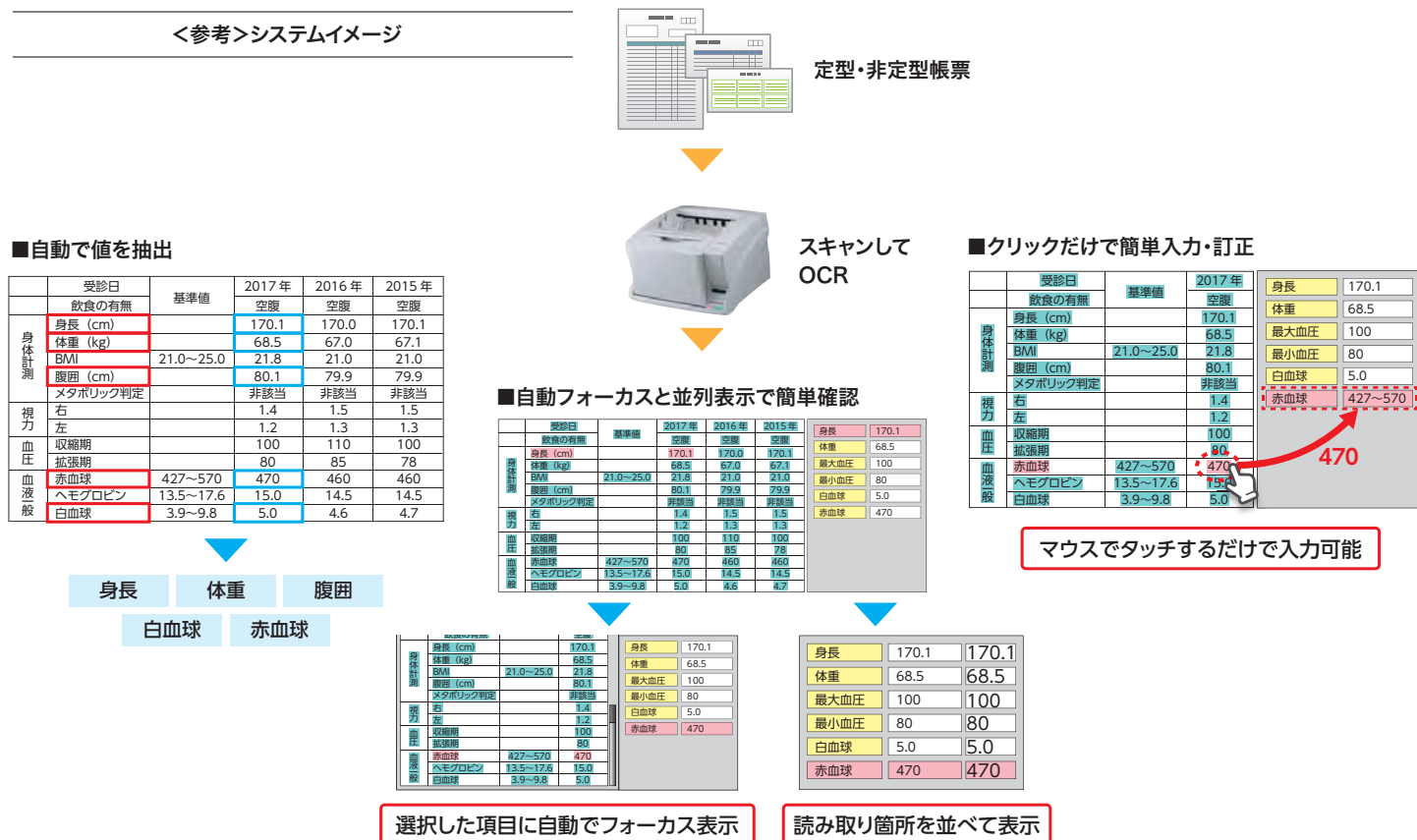


キヤノンが独自開発したOCRシステム「Rosetta-Stone-Components」のエンジンを活用し、機械による自動判断と人による判断を組み合わせ、エントリー業務全体を効率化します。

帳票をスキャンすると自動で画像の補正や定型帳票と非定型帳票の仕分けを行い、非定型帳票の場合でも必要な情報を自動で抽出します。

業務担当者が一番手間のかかる確認作業は、自動で抽出したデータ一覧とスキャン帳票のイメージデータを並列表示し、かつ、ナビゲーション機能で入力を補助することで視認性と操作性を高め、手間と時間の大幅な削減を実現しました。

<参考>システムイメージ



導入事例 朝日生命保険相互会社

非定型の健康診断書を 一括スキャン 契約成立までの 時間を2割短縮



Client Profile



朝日生命保険相互会社

保険業

従業員数

職員: 4,327名、営業職員: 12,122名

※2017年3月末現在

所在地: 【本社】

東京都千代田区大手町2-6-1

朝日生命大手町ビル

【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625カ所

※2017年4月1日現在

創業: 明治21年3月1日(1888年)

総資産: 5兆3,982億円

※2017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

より一層のお客様志向の追及を目指し 社内外で改革を続ける朝日生命保険相互会社

「まごころの奉仕」を経営の基本理念に、2015年から新たな中期経営計画をスタート。

今まで以上にお客様視点で考えて行動することで

“生きる”を支える会社としての真価を発揮し、

お客様から信頼され、選ばれ続ける存在を目指したいと

さまざまな進化を続けているのが、朝日生命保険相互会社です。

同社では、契約者から受領した健康診断書を

データ入力するためのシステムとして

新たに『非定型帳票エントリー業務効率化システム』を導入。

煩雑だった事務作業の効率化やコスト削減とともに、

保険契約成立のための時間を削減し、サービス向上を実現しました。

新しいシステムの導入が必要となった理由や

システム導入の決め手になったこと、

導入前後での業務の変化や今後の展望などについて、

今回のシステム導入をとりまとめた契約医務部 契約決定課長の後藤氏と

同部で実務を担当している松下氏、横溝氏の御三方に伺いました。

Rosetta-Stone-Components

ライブラリー (SDK) として提供することでスキャナーおよび画像ファイルから読み取った画像データの分類・認識・抽出を可能とします。

- 分類・・・定型・非定型帳票の判別
- 認識・・・文字・チェックマークの認識
- 抽出・・・印影の位置やサイズの抽出、QRコードの認識



imageFORMULA

DR-X10C



安定した搬送性能と高速スキャンを両立した
フラッグシップスキャナー

- カラーも白黒も毎分100枚で業務を効率化する「超高速スキャン」
- 「用紙サイズ自動検知/斜行補正」「白紙スキップ」「カラー・白黒自動判別」などを高速処理、ハイボリュームスキャンをサポート
- スキャン時の原稿セットや取り出しを考慮した前面給排紙設計を採用。

●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2017年9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。



キヤノン ホームページ

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

2017年9月現在

01 導入背景

非定型のため自動化が難しかった 健康診断書のエントリー業務

新契約の申込書や住所変更など、定型書類のエントリーについては帳票認識からOCR処理まで、すでにスムーズな業務を実現していた朝日生命。しかし、保険加入時の医務査定に必要な健康診断書は医療機関によってサイズや書式が異なるため、1件1件人手を介した業務が不可欠でした。

多い時には1日に500件の書類を転記

システム導入前の運用について

現場で実際に帳簿の入力も行っている横溝氏は次のように語ります。「診断書の内容をOCRで読み取るために、毎日200件、多い時で500件にも及ぶ書類を決まったシートに転記するという作業を6名の社員で分担していました。

健康診断を実施した施設ごとに異なる書式から転記に必要な項目の数値を探し出す作業は、経験の蓄積によって作業効率が大きく異なります。

当日の作業量が多いからといって

簡単に応援を依頼できる作業ではありませんでしたし、

誤った情報を転記すると、

お客様に迷惑がかかるという緊張感やプレッシャーも常にありました」。



契約医務部
契約決定課長 後藤 謙治 さん



契約医務部
副主任補
横溝 奈菜 さん



契約医務部
グループリダー
松下 恵子 さん

02 選定理由

OCRで読み込んだ内容を 容易に検証できたことが決め手

そこで同社が導入を決めたのが、キヤノンの『非定型帳票エントリーシステム』でした。

契約決定課長の後藤氏が語ります。

「非定型の書類から特定の項目を抽出して数値を読み取るシステムは、キヤノンの牛尾さんの他にも何社か提案していただきました。

その中で、キヤノンのシステムを選んだ理由は2つです。

他社は全自動、キヤノンは半自動

1つは、全自動で誤った数値を登録するよりも、半自動で数値を目視確認し、確実に登録するしくみを提案してくれたこと。非定型である以上、やはりどこまでいっても100%ミスなく読み取るというのは難しいと思います。

例えば、読み取り結果の血圧という項目を選択すると、帳票イメージの血圧という箇所に自動でフォーカスを当ててくれますし、もし間違いがあれば、正しい文字をクリックするだけで修正が完了します。

当社既存システムで作業完結できるしくみ

また、もう1つは、別のアプリケーションを起動することなく読み取りと登録を既存システム内で完結できたことです。新しいシステムを、慣れ親しんだ既存システムで運用開始できるメリットはとても大きかったですね。さらに、システム構築にあたって、まず健康診断書の傾向を掴むためにキヤノングループのSE3名が当社を訪問し、大量の書類すべてを分析してくれたことも導入の大きな決め手となりました」。



キヤノンマーケティングジャパン
営業 牛尾 尚基(左)、齋藤 博文(右)



03 導入後の成果

導入して半年弱で作業完了までの時間を2割削減

では、システム導入の具体的な効果として、そこに割いていた人や時間はどのように変化したのでしょうか。

煩雑な事務作業と外注費を削減

引き続き、後藤氏が語ります。

「今まで最終段階での項目数値入力は外部業者に委託していましたが、転記作業が無くなったので、入力作業を社内のメンバーに任せられるようになりました。これにより、外注費削減や時間短縮につながりました。

さらなる効率化に期待

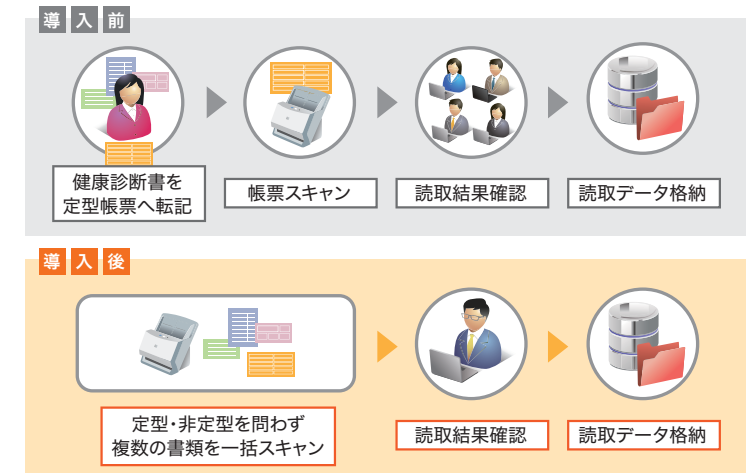
項目の場所を探して転記する作業と比べると数値入力作業に慣れるまで時間は掛かりますが、操作に熟達するまでの時間はこれまでより短くなるはずですよ」。

また、実際に入力業務を行っている松下氏は、使い勝手について次のように語ってくれました。

「色でマークがつくので項目を探しやすくなりましたし、体重や血圧などフォーカスして大きくなるので、目検するときも自然と目がいき、入力がとても楽になりました」。

組織・働き方の進化とお客様サービスの向上

個人の経験に頼らない、高品質で均質なサービスの提供に加え、お客様に近い業務へのシフトが着実に進んでいると実感できています。



04 今後の展開

他部署への横展開と 手書き文字の読み取りを視野に

「使っていく中で、どうしても読み取り率の悪い箇所が出てくるので、その都度キヤノンにチューニングをお願いしています。ただ、ある部分をカスタマイズしたことによって今までうまく抽出できていたところが抽出できなくなるケースもあるということ、そのバランスには細心の注意を払ってもらっています」と語る後藤氏。今後の展開について尋ねると、「例えば住民票なども項目は同じでもレイアウトが市町村で違うので、そういった書類の読み込みニーズにもマッチするのではと考えています。また、当部門としては次は医者の手書き文字の読み取りが課題です。キヤノンからも実用化に向けて具体的に検討中と聞いているのでそこは今後一番期待しているところです」。

非定型帳票のエントリーシステムとして業界でも注目

保険会社では必須となる健康診断書のエントリー業務を大幅に改善する取り組みとして、すでに2社が見学を訪れるなど、業界内でも大変注目されている今回のシステム導入。さらなる展開として手書き文字の読み取りも視野に入れるなど他に先駆けた先進的な取り組みを続ける同社から目が離せません。

