Progress
DataSpider®

導入事例 Case Study

Progress Corticon, DataSpider Servista

アシスト
「お客様の最高」のために

ZURICH®
チューリッヒ生命

チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド（チューリッヒ生命）

世界有数の保険グループであるチューリッヒ・インシュアランス・グループの日本支店として、個人、そしてあらゆる規模の法人およびグローバル企業の顧客に、生命保険の商品／サービスを幅広く提供している。

本　　社：東京都中野区中野4丁目10番2号
　　中野セントラルパークサウス 16階
設　　立：1996年(日本支店)
従業員数：221名（2016年3月末時点）
U　R　L：http://www.zurichlife.co.jp/

（取材日：2016年10月）

徹底したビジネスルール・ロジックの集中化とデータ連携により業界最高水準の保険新契約業務を実現

チューリッヒ生命では、バックオフィスの業務改善が喫緊の課題でしたが、全社変革を目指す「100日計画」の一環として、新契約システムを刷新。業務の効率化、システムの柔軟性、コスト削減を実現しました。システム化構想の基本方針である、情報や判断の「セントラライズ」とデータの「清流化」を支えたのは、アシストが提供するProgress CorticonとDataSpider Servistaでした。

POINT

1 ビジネスルール・ロジックをワークフロー・システムには一切持たせずProgress Corticonで一元管理

2 DataSpider Servistaを複数システムの中核に位置づけすべてのデータ・フローを集中管理

3 各システム間の役割が明確で連携性が高いため、柔軟でメンテナンス性の高いシステムを実現

課　題

■従前の申込処理システムはユーザビリティが低いため、処理スピード／エントリー効率が悪化し、業務委託コストが増大

■書類ベースの業務プロセスのため、同時並行処理ができず、進捗状況の把握が困難

■申込処理システムにチェックロジックがオンコーディングされていたため、メンテナンス性に欠け、ITコスト増の要因に

対　策

■新契約システムの構築により、査定業務を抜本的に改善

■ノンコア業務のセンター化やワークフローの導入など、データ化、システム化、自動化を積極的に推進

■効率の良い開発と柔軟でメンテナンス性の高いシステムを構築するため、ビジネスロジックをBRMSに集約

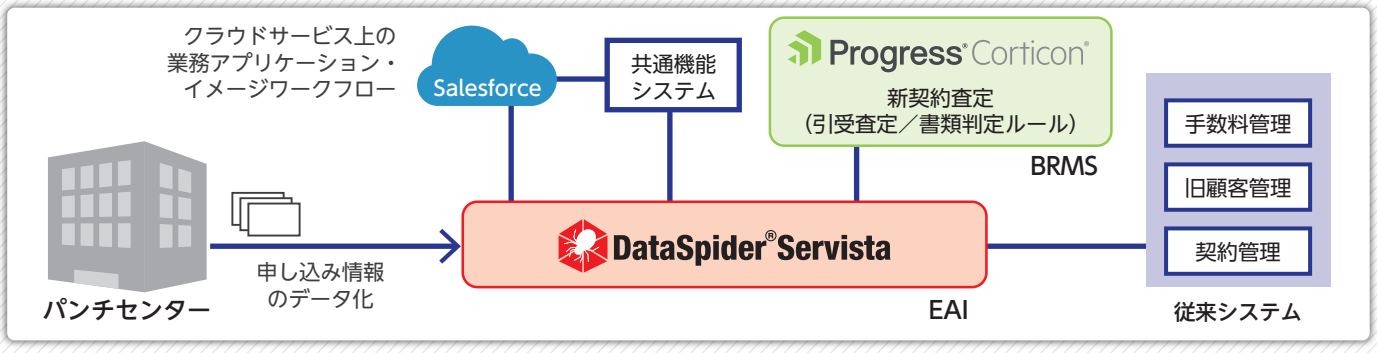
効　果

■申込受付から契約成立までの期間を50%削減し、業界最高水準を達成

■引受査定のあいまい性の排除およびタイムリーな不備分析と対応方法の明確化で、査定者の生産性を大幅に向上

■システムの柔軟化によりシステム改修期間が短縮化し、メンテナンス・コストを削減

システム概要



Progress Corticon　DataSpider Servista

成長戦略において対応不可避な業務オペレーションの効率化と自動化が急務

スイス・チューリッヒに本部を持つ世界有数の保険グループで、1996年に日本での生命保険事業をスタートさせたチューリッヒ生命。それまでの日本市場での苦戦を挽回すべく、2012年に今後の成長戦略を実現するための「100日計画」をスタート。2013年1月から「革新的保障性商品プレミアムシリーズ」の開発、「利便性が高く、お客さまの選択権の活かせるマルチ・チャネル体制」の構築、「高品質なサービスの提供、チューリッヒ・クォリティ（Z.Q.）」の発展の3本柱を持つ3ヵ年プロジェクトが立ち上がりました。

チューリッヒ生命 情報システム本部 開発部 部長の金子稔功氏は、「100日計画」スタート以前のバックオフィスの状況を次のように振り返ります。

金子稔功氏

金子氏　当時のバックオフィス・オペレーションでは、申込入力画面のユーザビリティの低さを担当者個人のスキルでカバーしたり、チェックプロセスをすべてマニュアルで行っていました。そのため、正確性／効率性に欠け、申し込みが集中すると処理待ち伝票が山積みになるといった問題がありました。

受付や査定処理が滞り、代理店からクレームが来ることもありましたが、紙ベースで受付業務を行っていたため、個々の申込処理の進捗が把握しづらく、クレーム対応にも支障が出ていました。そこで、「革新的保障性商品プレミアムシリーズ」の開発や「利便性が高く、お客さまの選択権の活かせるマルチ・チャネル体制」の構築によって想定される保険申込件数の増大にも対応するために、査定業務プロセスのBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）と共に新たな新契約システムを構築することになりました。

従前の申込処理システムでは、チェックロジックがオンコーディングされていたため、新商品が出ると業務ロジックをプログラム内に組む必要があり、メンテナンス性に欠け、ITコスト増という問題も顕在化していました。

情報や判断のセントラライズとデータの清流化の実現が導入の決め手

新契約システムの構築にあたり、システム領域の責任者である金子氏は、入力業務のセンター化、ビジネスルール管理システム（以下、BRMS）やイメージワークフローの仕組みを導入することを基本方針としました。

情報や判断をセントラライズすることで、従来よりも効率的で顧客中心の保険ライフサイクルを実現できると考えたからです。イメージワークフローはSalesforce上に構築し、データチェックや引受査定基準を管理するビジネスルール・ロジックはBRMSに集約して、外部センターの入力エントリーシステムやSalesforceのイメージワークフロー上にはロジックを保持しない方針としました。また、EAI（Enterprise Application Integration）によりシステムを連携させ、すべてのデータの流れを可視化することでデータの清流化を目指しました。

製品の選定にあたり、それぞれ5製品を比較検討。外部連携、開発／拡張性、機能／性能、運用保守、導入コスト、国内導入実績、導入ベンダーについて評価し、BRMSは「Progress Corticon」を、EAIは「DataSpider Servista」をアシストから導入することに決めました。

Progress Corticonは、日本国内での実績によりベンダーの強力なサポートが受けられること、ルールエンジンに特化したシンプルな製品であることが評価のポイントとなりました。

DataSpider Servistaは、Salesforceとの連携実績も多く、新契約システムの中心に据えることで、イメージワークフロー（Salesforce）、BRMS（Progress Corticon）、そしてレガシーシステム間のデータ連携基盤を実現できる製品として高い評価を得ました。

こうして2014年8月に新契約システムの企画をスタートし、2015年1月から開発を開始、わずか9ヵ月の短期間で開発を完了させ2015年9月に予定通りカットオーバーを迎えました。

受付件数が3.5倍でも新規契約受付処理時間が半減し業界最高水準を実現

新契約システムには、申込チェックルールと引受査定ルールの約8,000ルールを投入。申込チェックルールは帳票から落とし、引受査定ルールはプロジェクトで引受査定マニュアルの読み込みから始め、実際のルールは査定担当者が内容の確認を行うなど、全社をあげてプロジェクトを完遂しました。

同時に引受査定マニュアルをブラッシュアップしていくなど、バックオフィス業務の効率化も推進しました。開発部と業務部門の橋渡し役となった契約事務企画部 次長 渡辺泰裕氏は、カットオーバー後に新しいシステムを習熟しながら改変を進めた当時を次のように振り返ります。

渡辺泰裕氏

渡辺氏　大変でしたが、短いサイクルで業務部門の要望をシステムに反映できることから、顧客のメリットを考えた改善を繰り返す風土ができました。ビジネスロジックのセントラライズとデータの清流化によりメンテナンス性の高いシステムが実現できたからだと思います。

新契約システム適用後、保険の新規受付件数が以前の3.5倍に増加しても、申込受付から契約が成立するまでの期間が50%減となり、業界最高水準に達しました。

金子氏　チェックはすべてBRMSが行うため、パンチセンターの担当者は申込書に記載された情報のまま、手を止めることなく入力できるので効率的になりました。BRMSには文字属性や桁数などのシステム形式だけでなく、過去の保険商品加入状況の通算チェックなども搭載して引受基準を明確にし、人間の判断によるあいまい性を排除しました。

不備発生時にはエラーメッセージが出てタイムリーな分析ができるだけでなく、次に実施すべきアクションも定義したため、不備への対応サイクルが短縮し、業務品質が担保できました。査定者の生産性も格段に向上しています。

今後の新システムにBRMSを積極的に展開

現在、チューリッヒ生命ではリエンジニアリング・プロジェクトを進めており、2017年4月に保全システムをカットオーバーする予定です。保全システムでも、新契約システムプロジェクト成功のノウハウを活かし、Progress CorticonとDataSpider Servistaを採用しています。

今後もBRMSと顧客を中心に置いたシステム構成で、医務査定や支払システムなどの更改が検討されており、現場の創意工夫をどんどん取り入れていくことで、さらにチューリッヒ生命ならではのノウハウが詰まった先進的なシステムを実現していく構想です。

お問い合わせは 株式会社アシスト

URL: https://www.ashisuto.co.jp/corticon/　E-Mail: progress@ashisuto.co.jp

URL: https://www.ashisuto.co.jp/dataspider/　E-Mail: dataspider_web@ashisuto.co.jp

東　京　〒102-8109　東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル　TEL:03-5276-3653
札　幌　〒060-0003　札幌市中央区北3条西4-1-1 日本生命札幌ビル 13F　TEL:011-281-1161
仙　台　〒980-0013　仙台市青葉区花京院1-1-20 花京院スクエア 19F　TEL:050-3816-0970
名古屋　〒460-0003　名古屋市中区錦1-11-11 名古屋インターシティ 4F　TEL:052-232-8211
金　沢　〒920-0853　金沢市本町2-15-1 ポルテ金沢 8F　TEL:050-3816-0972
大　阪　〒530-0011　大阪市北区大深町4-20 グランフロント大阪タワーA 13F　TEL:06-6373-7113
広　島　〒730-0011　広島市中区基町12-3 COI広島紙屋町ビル 3F　TEL:050-3816-0974
福　岡　〒812-0013　福岡市博多区博多駅東2-6-1 九勧筑紫通ビル 9F　TEL:092-481-7156
沖　縄　〒900-0014　那覇市松尾1-10-24 ホークシティ那覇ビル4F　TEL:050-3816-0976

※本事例は取材時の内容に基づくものです。 ※製品内容は、予告なく変更される場合があります。 ※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
PROG-008 DEC16