

ITの 選び方 & 使い方

Case Study

<コーナー解説>
ITソリューションの導入に関し、
背景や動機、選定要素と運用
ポイントを聞く事例記事です。

三井ダイレクト損害保険

お客さまセンター起点で全社RPA活用へ SVの入力・集計業務を大幅自動化

今月のPOINTS!



■システム概要

三井ダイレクト損害保険の働き方改革の一環として、NTTアドバンステクノロジーのRPA(Robotic Process Automation)ツール「WinActor」を導入。お客さまセンター(同社コールセンター呼称)において、主にSVが担当している入力・集計業務を自動化した。

■選び方のポイント

将来的に社員のみでRPAの運用ができる体制を指向し、ITスキルが高くない一般的な社員でも新規シナリオ作成やメンテナンスができるツールとして、「WinActor」を選定した。

■使い方のポイント

RPA推進担当のプロジェクトを立ち上げ、対象業務を検討。複数のシステムの連携が必要な業務や、複雑な人間の判断を必要としない業務に絞り込んだ。顧客に送付する証明書や通知書、新人コミュニケーション向けの研修データ作成、社内決裁案件の集計作業などを自動化。創出した時間をコミュニケーションの育成強化に充てている。今後は、さらなる業務見直しを進め、RPAの対象範囲を拡大する構想もある。

1件あたり10分～20分程度の単純な作業でも、1日10件、20件と集まれば業務時間に占める割合はかなり大きい。三井ダイレクト損害保険(東京都文京区、宮本晃雄社長)は、働き方改革の推進による時間創出の一環で、2018年11月にRPA(Robotic Process Automation)ツールを導入。事務作業が占める割合が大きいお客さまセンター(同社コールセンター呼称)を中心に、業務の自動化を推進している。

お客さまセンター部 お客さまセンター東京(兼)品質業務グループ RPA推進担当サブマネージャーの水上 亮氏は、「Excelを使う集計作業や、顧客に送付する証明書の作成など、事務作業の多くがSVに集中していました」と、当時の状況を振り返る。RPAの適用範囲を検討するなかで、各事務作業にかかる時間を洗い出すと、月

間換算で「数十時間」を費やしている作業があることがわかった。例えば、顧客の保険加入を証明する付保証明書は、従来は基幹システム内の顧客情報を参照して、必要な情報を1つひとつ証明書のひな型にコピー&ペーストしていく。1件あたり10分～20分だが、ダブルチェックも含めると、作業時間は月間で50時間にもものぼっていた。

複数システムをまたぐ データ連携業務に絞り込み

RPAツールは、NTTアドバンステクノロジーの「WinActor」を採用。導入当初は、パーソルテンプスタッフが提供しているRPAの実務経験者人材派遣サービス(RPAアソシエイツ)を利用し、自動化シナリオの作成(ロボットの開発)を行うことが決定していた。将来的には運用をすべて内製

化したうえで、全社展開する方針を踏まえ、シナリオ作成やメンテナンスが比較的容易なソフトを絶対条件として選定した。

経営企画部 経営企画グループグループマネージャーの坂本幸隆氏は、「シナリオの作成方法は“クリックする”などの操作をパーツとして組み上げるため、1つひとつの作業はさほど難しくはないのですが、そのパーツが200～300もあるため、不慣れな社員が全体のプログラムを構築するには時間を要すると判断し、当初は委託することにしました」と、説明する。

RPA化する業務の選定にあたっては、複数のシステムをまたぐデータ連携がある業務で、かつ人間の判断は発生しない業務に適用範囲を絞り込んだ。

具体的には「契約状況に関する通知書の作成」「新人コミュニケーション研修・スキルアップ研修用の

データ作成」「メール配信設定の変更対応」などを自動化した(図)。

契約状況に関する通知書の作成は、各種契約状況の案内を顧客に送付するための作業。解除通知書のひな型に、基幹システムの情報を参照、入力する。月間25時間と削減による効率だけで見ると、さほど大きなものではないに見えるが、入力ミスによるトラブルを防止できる観点からいえば、自動化の効果は高い。

新人コミュニケーション研修・スキルアップ研修用のデータ作成は、契約内容の変更などの練習をするために、新人1人ひとりに研修用のダミーデータを作成しており、平均で月間84時間を費やしていた。坂本氏は、「実践的に学ぶため、ダミーといえど詳細に作ってあります。作成に不慣れだと1件あたり30分は必要です」と述べる。

メール配信設定の変更対応は、



写真左から、経営企画部 経営企画グループグループマネージャーの坂本幸隆氏、お客さまセンター部 お客さまセンター東京(兼)品質業務グループ RPA推進担当 サブマネージャーの水上 亮氏

契約時にメルマガ配信を希望しなかった顧客が、キャンペーン応募に際してメルマガ配信を必要とした場合に、その都度基幹システムの変更作業を行っていた。1件あたりの変更は1分に満たないが、キャンペーンは毎月実施しており、応募状況によっては月に500件、1000件と変更作業が発生することもあるため、自動化とした。

OCRの活用で 適用範囲拡大に意欲

RPAによる業務自動化で創出した時間は、主にコミュニケーションからの質疑応答やフィードバックといったSVの本来業務であるコミュニケーションの育成強化に充てるなどして、全体の業務効率化とともに、応対品質向上にもつなげている。水上氏は、「今後は、従来の仕事の進め方を見直すことで、さらにRPAの対象範囲を拡大していきたい」と展望を述べる。後処理業務など、コミュニケーションの業務効率化にも活用する考えだ。

図 RPA活用で実現した業務削減時間(一部予定も含む)

作業内容	業務削減時間
顧客へ送付する「付保証明」文書の作成	50時間/月
損害調査活動における社内管理表の作成	80時間/月
お客さまセンターにおける社内決裁案件表の作成	3時間/月
新人コミュニケーション研修・スキルアップ研修用のデータ作成	84時間/月
顧客へ送付する「契約状況に関する通知書」の作成	25時間/月
メール配信を希望されない顧客へのメール配信設定の変更対応	8時間/月
顧客へ送付する「領収証」「無事故証明書」等の作成	188時間/月
顧客へ送付するメールの文面作成、送信	60時間/月
社内申請フォームと経費システムとのデータ移行	10時間/月
等級交換データの確認作業	150時間/月
一部契約の契約計上対応	160時間/月