

# RPAを活用し生保事務プロセスを改善 契約増加に対応する全員経営型組織へ

生産性と業務品質の向上、働き方改革を視野に

導入企業 | **ネオファースト生命保険株式会社** 様



SIS Solution  
SISソリューション

事例紹介

2014年の設立以来、商品力と多面的な販売チャネル展開により急成長しているネオファースト生命保険様では、契約数増加に伴い事務部門の負荷が増大し、業務の抜本的な見直しに迫られていた。その課題解決のため、さくら情報システムをパートナーに選択し、業務可視化に続きRPAを活用した生産性向上への取り組みをスタートした。業務時間の大幅削減と業務品質の向上、戦略的業務シフトによる「全員経営」を目指している。



(左から)

取締役常務執行役員  
お客さまサービス部長  
梁井 正雄 様

お客さまサービス部  
システムグループ  
課長  
宮腰 隆行 様

お客さまサービス部  
事務企画グループ兼  
収納保全グループ 課長補佐  
神谷 太郎 様

## 契約数の急増に伴い 現行業務の徹底的な見直しに着手

2015年より「保険で健康になろう」をコンセプトに新事業をスタートし、代理店や直販、銀行や店舗など提携先を通じて生命保険商品を提供しております。身近な場所で保険を比較して選びたいとお考えのお客さまからご支持いただき契約数が急増する一方で、業務量の増加とともに事務部門の負荷が大きくなっておりました。旧DIY生命の業務をベースに新事業を開始したことから業務フローも複雑化し、生産性向上が喫緊の課題でした。  
(梁井様)



事務の効率化にあたって、まずは当部門の現行業務を整理、標準化するために、さくら情報システムに業務可視化作業を委託し、事務マニュアルが完成しました。

次のステップで事務の効率化を検討する中で、第一生命保険で既に導入されており、金融業界で注目を集めているRPA(Robotic Process Automation)導入を決断しました。

さくら情報システムを導入パートナーに選択した理由は次の4点です。業務に精通していること、RPAの豊富な知識やノウハウ、導入コンサルティングへの期待、そして両社の信頼関係です。業務可視化の業務品質や取り組み姿勢を高く評価しており、気軽に相談できる関係を築いていたことも後押ししました。(神谷様)

RPAのツールはUiPathを選択しました。

第一生命グループでは全社的にRPA導入を推進していたので、各社の状況をヒアリングしながら自社業態への適合性、グループ連携を踏まえたアプリの適用範囲などから製品を絞りこみました。紙ベースや人手を介した処理も多いため、業務の選定を段階的に進めたいと考え、スモールスタートに適していること、コスト、使い勝手の良さなどから、複数のツールを比較検討した上で決定しました。(宮腰様)

当社は、UiPath開発要員の育成や大手銀行でのRPA開発への参画など、技術のブラッシュアップを行っていること、また、業務可視化の実績や常駐メンバーが業務を熟知している点などをご評価いただきました。(担当者)

## RPA導入プロセスを通じて 業務フロー見直しの契機に

最初に開発するRPAの対象業務として、「収納保全業務のうち「口座振替未入金処理業務」と「クレジットカード有効期限更新処理業務」を選定しました。大幅な業務削減が見込まれ、現場ニーズも高かったからです。業務の選定においては収納保全業務でのすべての工程についてRPA業務選定一覧表を作成し、選定ポイントを整理した上で点数化して業務の洗い出しを行いました。



さくら情報システムから提案を受けながら作業を行ったことで、どの業務から着手すべきか、客観的な評価ができました。(神谷様)

RPAの対象業務選定におけるポイントである、電子化できるか、定期的に発生するか、ルール化が可能なのか、ルールをロジック化できるかといった観点から業務をご提案しました。(担当者)

業務可視化の成果物として完成した事務マニュアルは、あくまでも「人間が使う」ためのものでした。ロボット化においては事務マニュアルが30ページから80ページとより精緻化され、曖昧な点がなくなりました。

また、RPA導入作業を通じて、これまでの業務フローが本当に必要なかを判断する良い機会になり、工程の見直しや改善を活かすことができました。(神谷様)

ロボット化の効果を最大限に引き出すために、業務フローを変えても問題ないか、1つ1つの工程をチェックしながら、人間とロボットの業務の範囲を切り分けました。お客様とコミュニケーションを緊密に取り、疑問や相談に応じられるよう工夫しました。RPA指針などルール策定に苦労しましたが、可視化ができたからこそ、比較的スムーズに進行したと考えます。(担当者)

## 生産性と業務品質の向上、 全員経営型組織の実現を目指す

RPA導入により、1ヶ月あたり約29.5時間かかっていた「口座振替未入金処理」の業務時間が、56%効率化でき、約13時間に短縮できる見込みです。また、入力ミスなどのヒューマンエラーが無くなるため、品質向上が期待され、事業の拡大に対応可能な組織づくりに寄与できると確信しています。(神谷様)

### 導入企業様ご紹介 | ネオファースト生命保険株式会社 様

「あったらいいな」をいちばんに。」のミッションのもと、「保険で健康になろう。」をコンセプトとして、社会環境やライフスタイルの変化とお客さまニーズを先取りした新しい発想で保険商品を創り出し、先進性や機動力を強みに事業展開している。

## 関連製品・サービス

### RPAソリューション「SakuRobo」

RPA導入で効率化・コスト削減で働き方改革を実現

製品についての詳細・お問い合わせはこちら ▶▶ <https://www.sakura-is.co.jp/>

# さくら情報システム

さくら情報システム株式会社  
営業本部

〒108-8650 東京都港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー  
TEL: 03-6757-7211 E-mail: solution1@sakura-is.co.jp

Copyright©2017 Sakura Information Systems Co.,Ltd. All rights reserved.

本格稼働に向けての課題は大きく3点です。

1点目は、情報セキュリティ対策です。

ロボットが扱うファイルのパスワード管理、端末管理など個人情報取扱いの適切なあり方を検討していきます。

2点目に、RPA導入後の運用負荷を増やさないための方策です。最後に、ロボット化に適した業務の選定や適用範囲の策定です。AIなど最新技術の活用を検討し、効果測定や改善活動を行いながら順次導入を進める計画です。(宮腰様)

私たちが目指す理想の姿は「全員経営」です。

生産性を向上させ、より付加価値が高い業務への人員シフトを加速させていきたいと考えています。その先に、働き方改革の実現を視野に入れています。

当社は、常に新しいことに意欲的に挑戦しながら成長してきました。小規模からスタートでき、短期間でシステム化できるRPAは、活用の余地が高いと感じています。

お客さまや販売代理店のお役に立てるサービスを提供し続けるために、さくら情報システムには、これからも戦略的IT活用のサポートをお願いいたします。(梁井様)



## RPA導入支援で得られたノウハウを お客様の課題解決に活用したい

本プロジェクトでは、As-Is(業務可視化)を基に、To-Be(RPA導入)に展開する作業を徹底的に行いました。開発だけでなく、ルール策定、ドキュメントの構成管理などRPA標準化についても支援させていただき、精度の高いRPA設計書が完成しました。ネオファースト生命保険様でのRPA本格稼働に向けて、確実な成果を出せるよう積極的にご提案し、共に成長していきたいという気持ちを新たにしています。さくら情報システムの強みは、業務可視化から、ツールのご提案、導入コンサルティング、開発、稼働までを一貫して実施できることです。このプロジェクトで得たノウハウをお客様の課題解決に役立てていく所存です。



※UiPathは米国UiPath社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

お問い合わせ