

生命保険会社での RPA の活用： 大手生命保険会社が ROI を短期間 に達成



組織の概要

生命保険・金融サービス分野における米国の大手企業の一つ。従業員数 2,500 名以上、収益は 40 億ドル超。

課題

この会社では、レガシー システムのプロセスが手作業を伴い非常に時間がかかるものであったため、全社的に自動化を活用し、効率を高め、処理能力やアウトプット量を増やすことで、このプロセスを競争上の強みに変えようと検討していました。人事部門では、従業員に関する約 60,000 件のデジタル データを社内システムにアップロードして保存する作業を直ちに自動化する必要がありましたが、この作業は仮に 1 人で処理しようとする、完了までに 2 年以上かかる量であり、さらに、新しいデータも毎月 1,000 件以上生成されていました。Protective Life は、長期的な自動化のパートナーの選択が重要であることを考慮して、主要 RPA ベンダーについて厳しい PoC (概念実証) を実施した上で、オートメーション・エニウェアを選びました。

ソリューション

この会社では、ビジネス プロセスの長期的なデジタル変革に重点を置いています。専用リソースで構成された少人数チームでデジタル ワークフォースを構築し管理できることから、Automation Anywhere Enterprise プラットフォームが選ばれました。オートメーション・エニウェアの多彩な RPA ツールセットを活用することにより、開発チームではプロセスごとに 1 つのカスタマイズされたボットを導入し、すべての作業をエンド ツー エンドで処理することができました。

メリット

200,000 ドル

年間のコスト削減額

120 時間

1 か月あたりの削減労働時間

2 か月

ROI 達成期間

自動化されたプロセス

- HR のデータ処理
- 医師の所見の依頼

業界
保険

「組織内の効率化とイノベーションを促進するツールをととても気に入っています。自動化によって、当社関係者に、これまでにない高いレベルの成果を届けることができます。」

— 米国大手生命保険会社、ビジネス オートメーション担当アシスタント バイス プレジデント

詳細

この会社では、手作業を伴う時間のかかるプロセスが、本来であればイノベーションへの注力に活用できるはずの貴重な時間を消費しており、そのオペレーションを変革する必要があると認識していました。競争が激しい業界では、オペレーションの効率化、デリバリーの迅速化と機能強化、顧客体験の向上につながる、すべての機会をとらえることが非常に重要です。

RPA はプロセス改善の明確な最初のステップでした。オートメーション・エニウェアとの協力により、従業員データをアップロードして保存する最初の RPA プロジェクトは、人間であれば 2 年半かかる量の作業をわずか 2 か月で片付けました。このボットは、現在も HR 文書の処理を続けており、毎月 120 時間以上の手作業を削減しています。

その次の RPA プロジェクトでは、生命保険の新規申し込みに対する医師の所見を手作業で依頼しているという課題に取り組みました。この依頼プロセスは従来、複数のチームと 4 つの異なるシステムを必要としていましたが、このプロセスを自動化することで、FTE の時間が解放され、お客様にとってより付加価値の高い活動に集中できるようになりました。さらに、この自動化の結果、所見の依頼が迅速になり、業務に関する報告書の内容も改善されるという追加のメリットもありました。

会社のすべての分野への RPA 導入を加速するために、少人数のチームが、増え続ける導入候補プロセスのリストを管理しながら、デジタルワークフォースの構築と管理に取り組んでいます。

今後の展望

この全米にまたがる保険会社の自動化チームは、増え続けるボットリクエストのリストに優先順位を付ける難しい作業を担当しています。今後数か月で、Automation Anywhere RPA を使用して 8 つのプロセスを新たに自動化する予定です。このチームでは、業務の単純化やデリバリーの迅速化を実現し、要求の厳しい市場での競争上の優位性をもたらすイノベーションに従業員が注力できることを目指して、会社全体へのボット導入の迅速化に取り組んでいます。

「自動化を活用して関係者に具体的なビジネス上のメリットを提供することに成功した結果、自動化のリクエストがさらに 60 件届いています。」

— 米国大手生命保険会社、ビジネスオートメーション担当アシスタントバイスプレジデント

オートメーション・エニウェア・ジャパン株式会社

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/jp

 @AutomationAnywh

 contact_japan@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2018

2018 年 10 月、バージョン 1

