

アグレックス

契約保全オートメーション提供

事務プロセスをデジタル化・自動化

ビジネス・プロセス・インテグレイターのアグレックスは、2023年10月から、生命保険をはじめとした契約の登録情報変更等にかかる一連の保全事務プロセスのデジタル化・自動化を可能にするBPOサービス「契約保全オートメーション事務サービス」を提供している。BPOの課題である業務の進捗よく状況が見えない問題を解決し、業務の処理状況をリアルタイムで確認・管理することなどが可能になり、すでに生命保険会社2社が導入している。同社はソリューションを通じて、保険会社の業務デジタル化や自動化につなげ保険会社の効率化や継続性の向上に貢献していきたいと考えた。



取り組みメンバーの染谷氏、鷹薺氏、江添氏（左から）

人の手や目が必要になるものもあるのが現状となっている。

そうした点を踏まえ同社は「フルデジタル」「ロケーションフリー」「継続進化型」をコンセプトにした新たなBPOを構想し、複雑な事務処理をともなう業務の「人的業務」のDXを推進。

「デジタルイゼーションセンター」と「インテリジェントプラットフォーム」で構成された次世代型BPO「Evolution BPO」を開発した。

「Evolution BPO」は、高機能スキャナや最新AI-OCR

「契約保全オートメーション事務サービス」は、「フルデジタル×ア

「受付」「確認」「登録」などの作業項目を機能ごとに共通化した標準モジュールとし、最新デジタル技術を適用した業界横断型のITプラットフォームだ。

23年2月に「Evolution BPO」のサービス第1弾として「口座振替事務スタングードサービス」、10月には第2弾として、「契約保全オートメーション事務サービス」の提供を開始し、すでに生命保険会社2社への導入が決まっている。

「契約保全オートメーション事務サービス」は、「フルデジタル×ア

「契約保全オートメーション事務サービス」は、「フルデジタル×ア

ている。また、イベントログデータをリアルタイムで蓄積して分析することで、ボトルネックを洗い出し継続的な業務改善につなげることができ

保全業務は、顧客のコア業務に付随するノンコア業務であることから、投資を抑えたいと考える傾向があるという。同社が事務プロセスのデジタル化やプロセスマイニング適用に向けたシステム投資を行い、業界横断型のサービスとして提供することで、顧客はコア業務に専念できることに加え、投資の抑制につながる

今後については「口座振替事務スタングードサービス」や「契約保全オートメーション事務サービス」に組み込まれているモジュールを利用して、顧客からニーズの高い受付や登録業務、例えば相続業務、公的照会業務、金融機関における定期的な本人確認業務のサ

ービス化を検討している。

営業本部営業統括部長 鷹薺氏は、「当社は、保険会社との取引で培ったサービスを提供し顧客のメリットを追求している。複合的なアプローチとサポートができることが当社の価値だ」と述べている。

ビジネスプロセスインテグレーション事業本部

ビジネスプロセスインテグレーション事業本部

ビジネスマネジメント事業部長の鷹薺氏氏は、「今回のサービスは、業務コンサルティングを通じてニーズやプロセスの可視化・ToBe設計に重点を置いている。今後は生命保険社のみならず損保会社が抱えている課題を明確にするために当社のソリューションを通じて貢献したい」と述べている。

保険会社の事務の業務課題を可視化

ム開発面でサービスを提供していることが特長だ。

これまで保険会社を中心に1700社を超える企業に対して、業務コンサルティングや販売マ

減や事業費の見直しに向けた取り組みに注目が集まっているという。保全業務の自動化によって、事務効率化が期待できるものの、完全な自動化は難しく、業務によっては

Rを活用して業務の入口から全てデジタル化して、紙での処理を一切排除することで、後続処理のデジタル化とロケデータの活用を可能にした。申し込みや申請など

プロセスマイニング」を活用することで、BPOの課題だった業務の進捗よく状況が見えないことを解消し、業務の処理状況をリアルタイムで確認・管理することを可能にし

「契約保全オートメーション事務サービス」は、「フルデジタル×ア