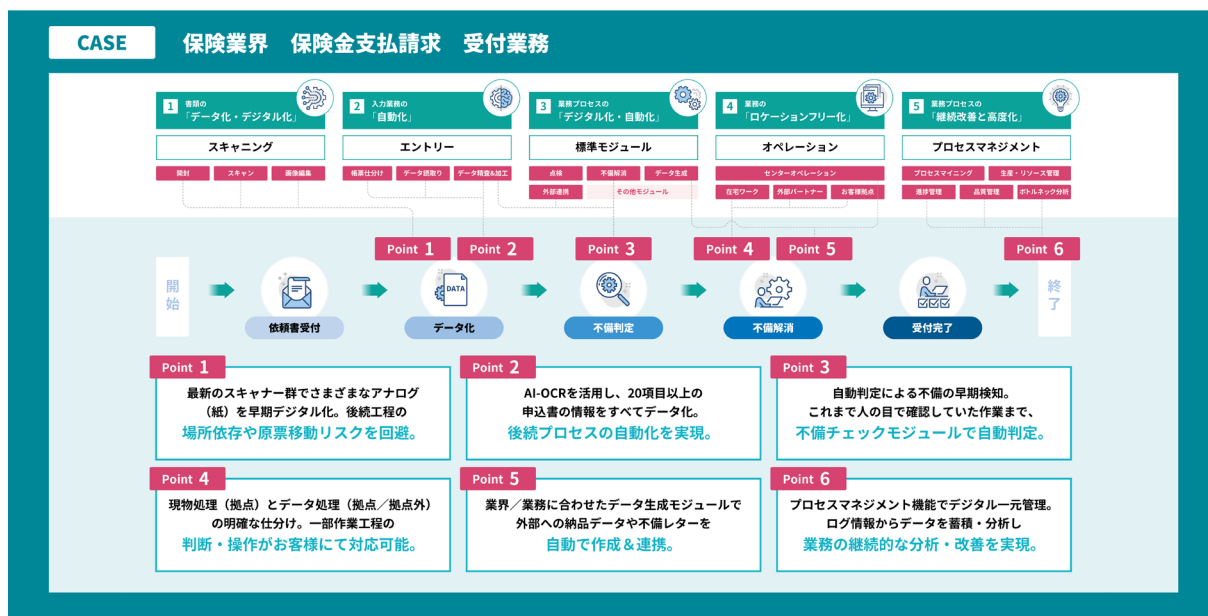


アグレックス、プロセスを自動化し契約保全業務のDXを実現する 「契約保全オートメーション事務サービス」を提供開始 ～「フルデジタル×プロセスマイニング」により、 リアルタイム監視と継続的なプロセス改善を可能に～

TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：山本修司、以下 アグレックス）は、最新デジタル技術と共通基盤により、契約保全業務のDXを実現する「契約保全オートメーション事務サービス」を2023年10月より提供開始することを発表します。本サービスは、提供に先駆けて生命保険会社2社への導入が決定しています。

アグレックスは、「フルデジタル」「ロケーションフリー」「継続進化型」をコンセプトとした新たなBPO構想「Evolution BPO」のもと、複雑な事務処理をともなう業務における「人的業務」のDXを実現するサービスの開発に取り組んでいます。

このたび、「Evolution BPO」のサービス第2弾として提供を開始する「契約保全オートメーション事務サービス」は、これまで人手で作業し目視確認を行ってきた、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サービスです。紙の申請書のデータ化・受付から、申請内容の確認・不備解消、お客様の基幹システムへの変更情報の登録までをお客様に代わってアグレックスがスピーディに対応します。



■背景

従来、業務をアウトソースする場合、お客様から業務の進捗状況が見えづらいという課題がありました。また、保全業務は、顧客管理において重要な役割をもちながらも、お客様においてはコア業務に付随するノンコア業務にあたります。そのようななか、お客様の投資の抑制に貢献する事務プロセスのデジタル化やプロセスマイニング^{*1} 適用に対応した、業界横断型のサービス提

供への期待が高まっています。

そこでアグレックスでは、「フルデジタル×プロセスマイニング」の適用により、業務の処理状況をお客様がリアルタイムで確認・管理することを可能とする「契約保全オートメーション事務サービス」の提供を開始します。さらに、「契約保全オートメーション事務サービス」では、事務処理過程で生成されるイベントログデータをリアルタイムで蓄積し、データを分析することで、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ます。

※1 企業内の業務システムが生成するイベントログから実際の業務プロセスを検出してモニタリングを行うことで、業務改善に活用する分析手法

■今後の展開

アグレックスは、「契約保全オートメーション事務サービス」により、お客様の保全業務の最適化・効率化の実現と、お客様のビジネス強化を後押しします。

■「契約保全オートメーション事務サービス」の特長

1. 判断工程まで踏み込んだ現行業務プロセスの可視化・分析

保全業務の範囲は多岐にわたり、企業ごとに判断基準も異なることから、業務プロセスを構築する前に、現行業務プロセスを徹底的に可視化して分析を行います。マニュアルに落とし込まれていないような人が判断している工程まで踏み込んでヒアリングを実施し、可視化・分析を行うことで、不要なプロセスの削減、高度な判断の標準化、最適プロセスへの整流化が可能となり、後続処理の自動化率の最大化を実現します。この可視化・分析には、金融業界をはじめとした数多くの企業の業務プロセス変革を実現してきた「ビジネス変革サービス」のノウハウを活用しています。

2. 専門センターによる高品質なデジタル変換

申請書のデータ化・受付には、アナログからデジタルへの変換に特化したオペレーションセンター「Digitalization Center (以下 DC)」を使用します。少量多品種になりがちな保全業務の申請帳票にも対応できるよう複数の AI-OCR を組み合わせるなど、最新機能群を活用して人的作業を最少化することで、安定的な業務運営とコスト最適化を実現します。

3. 標準モジュールとデジタル技術によるプロセスの自動化

事務プロセスを進めるためのワークフローシステムには、アグレックスが BPO 知見を活用して独自開発した「標準モジュール^{※2}」を搭載したクラウド型 IT プラットフォーム「Intelligent Platform (以下 IP)」を使用します。「標準モジュール」を組み合わせ、判断工程も含めた各処理・プロセスを自動化することで、業務構築にかかるコストと運用における人的コストのスリム化を実現します。また IP の利用により、作業場所を選ばず遠隔地での分散処理が可能のため、有事の際の事業継続性の確保にもつながります。

※2 業界・業種を問わず発生する申込や申請などの「受付」「確認」「登録」などの作業項目を機能ごとに共通化した部品

4. プロセスマネジメント機能による稼働状況の一元管理

プロセスマイニングの適用により、IP 上で稼働する業務の進捗や各種リソースの稼働状況をデジタルで一元管理することで、リアルタイム監視ができるほか、ログ情報から業務の継続的な分析・改善が可能です。日本国内の BPO では類を見ない、プロセスマイニングを活用した不断の DX を実現します。

「契約保全オートメーション事務サービス」の詳細は以下 URL をご覧ください。

<https://www.agrex.co.jp/service/detail/contract-conservation.html>

■ 「Evolution BPO」について

「Evolution BPO」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アグレックスが推進する BPO 構想です。お客様にとって非競争領域となるノンコア業務の業務プロセスを標準化して、「DC」と「IP」を用いて業界横断型のサービスとして提供することで、お客様の競争力強化と価値向上を支援します。

「Evolution BPO」の詳細は以下 URL をご覧ください。

<https://www.agrex.co.jp/service/detail/evolution-bpo.html>

株式会社アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965 年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理と IT のノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社アグレックス

コーポレート本部 経営企画部 酒井

TEL : 03-5371-1503 E-mail : agrex_info@agrex.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社アグレックス

営業本部 営業統括部 保険営業部

TEL : 03-5371-1505 E-mail : agsales@m.agrex.co.jp