

2018年8月31日

損害保険ジャパン日本興亜株式会社

大規模災害における保険金支払業務への RPA 活用

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」）は、大阪北部を震源とする地震ならびに平成 30 年 7 月豪雨により被害を受けられたお客さまへの早期の保険金支払いのため、UiPath 株式会社（代表取締役 CEO：長谷川 康一、以下「UiPath」）の RPA※を活用しましたので、お知らせします。

災害対応における RPA の活用は、当社として初めての取組みとなります。

※RPA (Robotic Process Automation)：メールやエクセル、基幹システム等を利用した事務作業を、人間が PC 端末を操作するとおりに操作するソフトウェア

1. 背景・目的

地震や大雨などの大規模災害時には、被害を受けられた多くのお客さまから保険金のご請求をいただきます。一方、お客さまへ保険金をお支払いするまでには大量の事務処理が必要で、迅速なお支払いにおいて大きな課題となっていました。今般、内部事務の効率化を図り、お客さまへの手続きに関するご連絡や保険金支払を迅速に実施することを目的に RPA を活用しました。

2. 概要

主に以下の業務を RPA により自動化することで業務効率化を図り、約 230 時間の時間短縮を実現しました。

概要
保険金請求のご連絡をいただいたお客さまへの対応を開始するために必要な書類（契約情報/被害状況等）を印刷する作業
保険金支払いまでのステータスを入力する作業
被災地域におけるご契約情報等を印刷する作業

3. 今後について

今後も、大規模災害における保険金の早期支払に向けて RPA を活用していくとともに、その他の事務作業領域においても、積極的に活用していくことでお客さまの利便性向上につなげていきます。

以上