

（左から）上原 朝陽 氏、川上 良一 氏

大同火災

会社から与えられた使命はコスト削減と業務効率化
その先にある営業拡大に向け、RPA活用を進めていく

CORPORATE PROFILE

社　名
大同火災海上保険株式会社

事業内容
損害保険業

ウェブサイト
https://www.daidokasai.co.jp

- 話を伺った方 -
経営戦略課 副長
上原 朝陽 氏

（同課） 課長
川上 良一 氏

Highlight

- ☑ アビームコンサルティングの提案と協力で導入を決定
- ☑ 導入初年度で約2,000時間の労働時間削減を試算
- ☑ 開発者の育成とAI-OCRの活用を見据え、さらなるデジタル化を推進

独自の文化を持つ沖縄県で、地域に根ざした郷土企業として損害保険事業を展開している大同火災海上保険株式会社。そんな同社が経営戦略として掲げているスローガンが「ＤＮＡ変革宣言（経営宣言）」だ。ＤＮＡ変革宣言（経営宣言）とは、“Daido-Next-Actions”の頭文字を取った略語で、未来に向けた生産性向上や健康保持・増進（健康経営）、ダイバーシティに関する取り組みを経営戦略として宣言するもの。その具体的な方向性として第13次中期経営計画を2019年4月からスタートさせた。

そんなDNA変革宣言（経営宣言）および第13次中期経営計画で中核を担っているのがRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション。以下、RPA）の活用だ。顧客や代理店、医療機関や金融機関との連携が不可欠な損害保険業界は、未だに紙による情報伝達が多く残っている。さらに複数の管理システムを運用している都合上、どうしてもデータ連携が課題になる。その打開策として、生産性向上の大きな役割を担うのがRPAだ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 単純作業の代替としてRPAを推進し、業務効率改善のために導入

今後の成長のために人材確保とコスト削減に挑む

自動車保険や火災保険、傷害保険などの損害保険を取り扱う大同火災海上保険では、単純な事務処理業務が多いことから労働時間の削減が進まず、人でしか解決できない業務へリソースを割けないという課題があった。さらに、レガシーなものも含め、多種多様な管理システムを利用していることから手作業でのデータ入力作業にリソースが奪われ、紙による情報伝達も多く残っていたそうだ。このような課題を解決するために白羽の矢が立ったのがRPAの活用だ。RPA導入によって単純業務をロボットに代替し、労働時間とコストの削減、人的リソースの有効活用が目下の目標となる。

さらに国内はもちろん海外からの旅行者も急増し、大型複合施設のオープンも相次ぎ、好景気に沸く沖縄県。一方で、好景気による弊害として人材確保が困難になっている現状も顕著なため、今後の成長戦略を考えた場合の人材の有効活用が急務である。そんな未来を見据えたDNA変革宣言（経営宣言）の実現に向けてRPAに強い期待がかけられ、第13次中期経営計画にRPAの活用が盛り込まれている。



上原 朝陽 氏

BizRobo!を選んだ理由 サーバ型で管理がしやすく、会社全体への展開が容易

コンサルティング会社の提案と協力が決定打、安心のサポート体制

2017年にRPAの導入を検討しはじめ、コンサルティング会社「アビームコンサルティング株式会社」へ相談した際にBizRobo!と出会った。その後、各社のRPAと比較検討し、最終的にはサーバ型で管理しやすいBizRobo!を採用した。サポートの充実度や導入実績の豊富さが高く評価されたことや、トライアル導入の際にアビームコンサルティングのサポート体制に触れたことで安心した、というのも本格導入を決めた要因の1つだ。

導入の際には、アビームコンサルティングの協力を得てトライアル導入を実施し、RPAで解決可能な課題の洗い出しと、実際にロボット開発と動作検証を行った。その際に社内システムとの連携に問題はないか、処理の信頼性や自動化の範囲、管理のしやすさ、スクリプト作成の容易さ、生産性、保守性、サポート体制などを評価し、複数のシステム間でデータ連携が可能なことが確認できたため、BizRobo!の導入を決定した。

特に重視したのがサーバ型であることとデータ連携の容易さだ。もともと社内の複数ユーザーでロボット開発を行いたいという目的があり、デスクトップ型では難しいと判断。多くの部署に展開し、各部署でロボット開発を進めたいという目的にBizRobo!が合致した。

データ連携の容易さを重視した理由は、同社で顧客や代理店、保険金支払いなど、それぞれ異なるシステムで運用しているという背景がある。システム全体を入れ替えるとなると膨大な時間とコストがかかるため非現実的だが、今後のデジタル化を見据えたデータ連携は不可欠。BizRobo!は、異なるシステムのデータ連携も可能で、システム開発のコストを抑えられるというのも導入の大きな要因だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

対象業務

契約の管理から代理店への連絡、保険受付など業務・部門問わずフル活用



川上 良一 氏

新規加入を促し、営業のトップライン伸長にも今後注目

RPAを本格導入してから1年（2019年10月時点）が経過した大同火災海上保険では、トライアル運用中も含めて現在16台のロボットが稼働中だ。その範囲や関連部門は多岐にわたるが、まずは業務の効率化のためにロボット開発を積極的に進めている段階と言える。

具体的には、第13次中期経営計画のRPA活用の中で18,000時間の労働時間削減と、ロボット60台の稼働という目標も掲げている。その目的は、単純作業をRPAで自動化し、コスト削減と生産性向上を図ることだ。ルーティンワークをロボットに代替することで人的リソースを確保し、生まれた時間で保険の新規加入につながる企画やサービスの展開、顧客や代理店とのコニュニケーションを積極的に促し、最終的に営業のトップラインを伸ばすことが目的となる。

損害保険という商品は、対面でのコミュニケーションの重要度も高い。営業部門であれば、いかに顧客や代理店にアプローチし、グリップを握るかが保険契約の拡大につながる。そこでRPAはツールと割り切り、人の手間になることはロボットに、コミュニケーションが求められる仕事は人にというスタンスを重視している。

導入効果

年間で2,000時間程度の労働時間を削減見込み

すべての部門で活用し、さらなる削減を目指す

前述の通り、現在はトライアル運用も含めて16台のロボットが稼働している。まだ導入1年目だが、年間で1,758～2,207時間の労働時間削減ができる見込みだ。なお、この数値には、トライアル運用中のロボットの削減時間などは含まれていないため、今後はさらなる労働時間削減効果が期待される。

同社では、複数の管理システムを利用している関係上、システム間でのデータ連携で手入力やコピー&ペーストを繰り返すというケースも多々見られた。そのほかにも代理店や関係各所からの資料も紙媒体というケースが多く、単純なデータ入力に時間を取られていた。こういった人海戦術的な単純作業のロボット化は、労働時間削減効果も大きく、入力ミスも防げるので業務スピードと正確性の向上にも有効だ。

また、沖縄県という地域的な問題として、台風被害による保険金受付にも課題があった。大型台風の被害を受けると1日で500～600件の事故受付が発生することもあり、そういったときには別部門のスタッフが応援に入り、対応に追われることもあるそう。そういった突発的な業務を効率化するために、台風の事故受付業務の自動化を図るロボット開発や業務プロセスの見直しも実施中。今年は台風被害が少なかったが、万が一のときには従来に比べて迅速な事故の受付が期待される。



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について

ロボット開発者の育成とAI-OCRの活用検討

トレーニー制度を運用し、全部門に開発者を配置できるように教育

第13次中期経営計画で18,000時間の労働時間削減と、ロボット60台の稼働という目標を掲げているが、そのためにはロボット開発者の育成が不可欠だ。現在、同社でロボット開発・導入の経験がある社員は5名だが、将来的には各部門にロボット開発者を配置すべく、「トレーニー制度」を新たに設けて育成に力を入れている。トレーニーは現在3名で、eラーニングによる基礎知識取得後、実際のロボット開発を行いながらスキル向上を図っている。

RPA活用を担う経営戦略課に話を伺ったところ、部署を問わず多くのロボット開発者を育成するという面でもBizRobo!が最適と語ってくれた。サーバ型なので複数のPCにソフトウェアのインストールができ、どんどんロボットを開発・運用していきたいという企業において、BizRobo!は強い味方になってくれる。

また、今後はAI-OCRの導入なども検討中。社内資料などはデジタル化も可能だが、領収書や診断書など、外部からの紙の資料はデジタル化が難しく、そういった不定形なデータの対応を急ぎたいという。AI-OCR等で紙情報のデジタル化を行えば、RPAに連携して活用するという業務プロセスの見直しができるという。単純労働は徹底的にロボットに任せ、本当にやるべきことを人間が行える体制づくりのために、今後もBizRobo!の開発・運用に注力していくそうだ。

現場の声

BizRobo!本格導入から1年経ち、確実な目標クリアを誓う

積極的にロボット開発できる環境と、社内意識の改革が重要

「まずは、BizRobo!を活用して、第13次中期経営計画の目標を確実に達成したいですね。そのためには単純作業をロボット、注力すべき業務を人間と、適切なリソース分配が大切だと考えています。社内でも少しずつではありますが、RPAに対する認識が深まり、業務改善を考える社員が増えているので、もっと興味を持ってもらえるように社内展開も積極的に行っていきたいと思います。時代の変化に取り残されないように保険業界でもイノベーションが活発化し、インシュアテックが求められるようになっている現代。RPA導入で次へのアクションを起こしていきたいですね」（川上氏）

「ロボット開発においては、BPMとの連携やAI-OCRの活用などにチャレンジしていきたいと思います。まだまだ紙による情報伝達が多いので、デジタル化できる余地はたくさんあります。また、同時に社内で開発者の育成を進め、より効率的な開発ができる環境整備も進めていきたいですね。システム部門も積極的に協力してくれ、今後はサーバの刷新なども予定していますので、環境が整えばさらにRPAの活用推進が加速すると思います。その段階では、ある程度ロボットのパーツも揃え、すぐに開発できるようにしておきたいですね」（上原氏）



OPEN
オープン株式会社は日本国内で長年にわたりRPA事業を展開し、業界・地域を問わずその活用ノウハウを提供しています。「ヒトの進化を共創する」ことをミッションに掲げ、BizRobo!をはじめとするRPA関連製品・サービスの提供により、個性が思う存分活かされ、楽しむ人たちが躍動する未来の実現に向かっていきます。
もっと情報を知りたい方は
BizRobo! 検索
https://rpa-technologies.com
お問い合わせ:
オープン株式会社　〒105-0003 東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル3F　BizRobo!事務局：Tel 03-6778-0864
※記載している内容は取材日時点の情報です。
Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.