

2014年6月30日

保険金支払業務を刷新「保険金支払ワークフローシステム」稼働！

明治安田損害保険株式会社（社長 遠藤 宏歳）は、お客さまへの迅速・適正な保険金支払い、事務の効率化を目的として、「保険金支払ワークフローシステム」を2014年6月30日より稼働いたしました。

新システムの導入により、従来の紙と手入力ベースの事務手順を大幅に刷新し、事故受付から支払決裁までの保険金支払事務フローを、パソコン画面の一連の操作でシームレスに完結することが可能となりました。

業界最先端のシステムインフラ技術を導入することにより、保険金支払業務にかかわる事務品質をさらに向上し、当社の経営方針である「お客さまを大切にする会社」の実現に引き続き取り組んでまいります。

「保険金支払ワークフローシステム」の特徴

ご請求書類の電子データ化

事故連絡票、ご請求書などの書類を受け付けた時点でスキャニング、OCR読取りし、支払査定に必要なご請求データをシステムに登録。また、登録されたご請求データは事務担当者が画面上でダブルチェックを実施し、迅速性かつ正確性の向上とペーパーレス化を実現しました。

支払査定事務のシステム化

ご請求データや基幹ホストシステムに登録済みのご契約情報など、支払査定に必要な各種データを新システムで一元的に管理することにより、従来、事務担当者が実施していたご請求書類の点検事務や転記事務をシステム化。これにより、ご請求書類の不備対応や簡易なご請求案件の査定自動化等、事務の品質向上と効率化を実現しました。

工程管理のシステム化

「事故受付→請求書送付→支払査定→決裁」までの一連の保険金支払事務工程をワークフローで管理し、ご請求案件の進捗状況や事務担当者の処理状況が見える化することにより、お客さまのお問い合わせへの迅速なご対応、担当者単位の事務量の把握が容易になる等、適切かつ効果的な事務態勢を構築しました。