

Progress Corticon



トア再保険

トア再保険株式会社

総合再保険専門会社として、国内で唯一、損害再保険と生命再保険の両事業を展開。顧客となる保険会社（元受会社）のニーズへ柔軟に対応しながら、社会や人々の安心を支えている。

所在地：東京都千代田区神田駿河台三丁目6番地
 設立：1940年10月
 資本金：50億円
 従業員数：329名（2015年3月現在）
 URL：http://www.toare.co.jp/

（取材日：2015年9月）

POINT

Progress Corticonを中核とした生命再保険の引受自動査定システムを構築

専門知識の浅い事務担当者にもルールに基づく査定が可能となり査定者の負担が軽減

査定負担軽減により創出された時間で査定者がセミナー講師を担当するなど企業価値の向上に貢献

Progress Corticonの導入により生命再保険引受における97%の疾患をルール化

国内唯一の総合再保険専門会社として、損害再保険と生命再保険の両事業を展開するトア再保険では、生命再保険の引受査定業務を効率化するため、自動査定システムを構築。ルールエンジンにはProgress Corticonを採用し、290疾患の査定ルールを登録。対象となる疾患の97%の査定標準をルール化しました。今後は、ノウハウの蓄積や共有を進め、さらなる査定品質の均一化、標準化、効率化に取り組んでいく方針です。

課題

対策

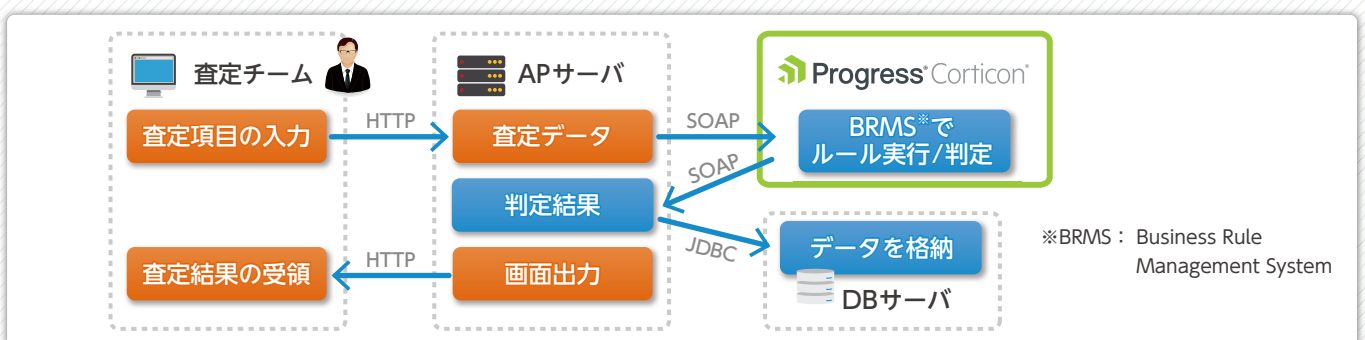
効果

- 生命再保険の引受査定は特殊かつ複雑な業務であり、1件あたりの処理にも時間がかかっていた
- 査定者は人員が限られている上、商品開発サポートなど引受査定以外の業務にも対応する必要があった
- 再保険会社間の契約獲得競争が厳しくなる中で、回答時間の短縮も含めた競争力の強化が求められていた

- 自動査定システムのルールエンジンとしてProgress Corticonを導入
- 290疾患の査定ルールを登録、引受査定を自動化
- 査定ルールの容易な登録／変更を実現

- 専門知識の浅い事務担当者にもルールに基づく査定業務が可能となり、査定者の負担が軽減
- 査定者が査定以外の業務にも注力できるようになったことで、顧客支援という新たな企業価値を創出
- 査定業務の効率化に加え、ノウハウの蓄積／共有／査定品質の均一化にも寄与

システム概要



*BRMS : Business Rule Management System

Progress Corticon

生命再保険引受査定業務効率化のため、自動査定システムの導入を検討

「再保険」とは、保険会社が締結した保険契約上の責任の一部または全てを、他の（再）保険会社に引き受けてもらう仕組みのことで、保険会社の安定した経営には欠かせません。トーマ再保険は、国内唯一の総合再保険専門会社として、損害再保険と生命再保険の両事業を展開しています。

生命再保険の任意再保険では、一般の保険会社（元受会社）から再保険引受の依頼があると、契約内容や保険金額が妥当かどうかを自社の基準（査定標準）に則って引受が可能か査定し、回答します。この再保険会社の回答条件に基づいて保険会社は契約申込者に引受条件の提示を行うため、迅速な回答が求められます。当然ながら引受査定業務が滞る、あるいは正確な引受査定が行われなければ、再保険会社の事業に大きな影響が出てしまいます。

自動査定システムの開発リーダーである同社 淡中隆博氏（現 営業第2部第1チーム）は、導入前の状況について次のように振り返ります。

淡中氏 当社の査定部門は、元受契約ごとに再保険の引受を検討する任意再保険の引受査定が日々の主な業務となります。査定者は、査定標準を参照しながら1件ごとに被保険者の体況査定（病歴や健康状態の



淡中 隆博氏

確認）を行うことになるため、どうしても時間がかかってしまいます。一方で、査定者は顧客向けセミナーの講師役などの業務にも対応する必要があり、引受査定業務の負荷軽減が急務でした。

また、再保険会社間の契約獲得競争も厳しくなっており、当社としても回答時間の短縮も含めた競争力の強化に取り組む必要がありました。そこで、自動査定システムの導入を検討することになったのです。

保険業界における Progress Corticonの卓越した実績を評価

同社では、2014年4月ごろから自動査定システムの開発チーム立ち上げ準備に入り、システムベンダー3社に対し自動査定システムの構築に向けた提案を依頼しました。

これに併せ、システムのカギとなるBRMS (Business Rule Management System)について

も、システム部門の協力を得ながら選定を開始しました。チームのメンバーも当初はBRMSについての知識をほとんど持っていませんでしたが、情報を収集していくうち、Progress Corticonの評価が高く、保険業界での導入実績も多いことに注目しました。そこで6月にアシストからProgress Corticonの製品説明を受け、実際の引受査定業務を想定したプロトタイプによるデモを確認した上で、採用を決定。あらためてProgress Corticonを前提としたRFP(提案依頼書)をベンダーに送付し、正式に開発プロジェクトをスタートさせました。

淡中氏 BRMSについては、書籍や各種研究報告、個別のヒアリングを行うなかで、保険業界で数多く導入されている、もしくは導入を検討していることを知りました。また、Progress Corticon以外の製品についてもデモによる確認を行ったうえで比較検討した結果、査定者自身がExcelのようなインターフェースで査定ルールを定義でき、新規登録、追加、修正の度にプログラムを開発する必要がないことも大きなメリットに感じ、Progress Corticonの採用に至ったのです。

こうして2014年7月にはシステムベンダーも決まり、約10カ月かけて自動査定システムの構築を実施。2015年5月から本稼働となりました。

査定知識の浅い事務担当者二人がルールを用いた査定を行うことで、査定者一人分の負荷を軽減

同社の生命再保険部門の主要業務のひとつである任意再保険の引受査定は、引受可否判断の難しい案件が多く、査定者が自らの査定知識をもとに1件ずつ判断するという従来の方法では、一人で処理できる数には限界がありました。そこで、同社の扱う疾患の多くをカバーした自動査定システムを導入することで、専門知識や査定スキルの浅い事務担当者でも査定ルールに基づいた引受査定業務を行えるようにし、査定者の引受業務の効率化を図ることになったのです。

生保企画部 査定チーム 主任の石井優里子氏は、導入の効果について次のように語ります。

石井氏 査定に関する知識の浅い事務担当者にとっては、告知書や取扱報告書など査定の審査書類についても見慣れていないため、当初こそシステムの入力に苦心していましたが、次第に慣れ、最近では多くの件数を処理できるようになってきています。彼女たちは本来の事務業務の合間に査定業務を行っているため、期待以上の結果を出してくれていると言えます。まだ自動査定システムは稼働したばかりのため、現在は事務担当者による査定結果を査定者がチェックしてから承認者に回付しています。今後、Progress Corticonのルー

ル化の精度をさらに高めていくことで、ルールがカバーしている疾患については査定者の確認を必要とせず承認者へ回付できるようになれば、大きな効果が生まれることになると思います。



石井 優里子氏

現在、自動査定システムには、過去2年間に照会された任意再保険の疾患のうち、上位290疾患の査定ルールを登録しています。任意再保険では特殊な疾患も多いものの、現状の290疾患でかなりの部分をカバーできており、今後、随時対象疾患を増やしていき、より機動力の高いシステムに改良していけたらと考えています。

引受査定業務負荷を軽減し、査定者の業務の幅をさらに広げることで、企業価値の創出を目指す

同社では、顧客である元受会社とのコミュニケーションや査定知識の共有を図るため、元受会社向けの査定セミナーを定期的に開催しています。特に、毎年夏に開催する初級査定者を対象としたセミナーは、元受各社から高い評価を受けています。

これまででは、講師を務める査定者は、日々の引受査定に対応しながらその準備を行っていたため、準備時間の確保が大きな課題となっていました。今回の自動査定システムの構築により、査定者の日々の引受査定業務の負担が軽減されるようになれば、その時間をセミナーや商品開発サポート等の業務に活用することが可能となります。これは業界における同社の価値向上にも大きく貢献することでしょう。

石井氏 自動査定システムにより査定者の引受査定業務の負荷が軽減されることで、査定セミナーの他、査定標準の見直しにも注力することができるようになります。査定標準は年に数回の見直しを行う予定であることから、ルールの変更に応じたシステム対応を都度ベンダーに依頼することなく、ユーザ自身で修正が可能となる点は、Progress Corticonの強みだと思います。引受査定以外の同様にルール化が可能な他業務についても、展開の余地があると考えています。

今後、同社では蓄積された査定結果を分析し、ノウハウを蓄積／共有した上で、査定品質のさらなる均一化、標準化、効率化に取り組んでいく予定です。また、生命再保険業務以外にProgress Corticonの適用範囲を拡張していくことも検討しています。将来的には、今回のプロジェクトを通じて蓄積した自動査定システムや査定ルールの構築／運用のノウハウを、顧客へのサービスとして提供していく構想も掲げています。