

### はなさく生命、シナモン、アジャスト

## 「支払い査定DXの進め方」セミナー開催

# 給付金オンライン請求の取組紹介

はなさく生命、(株)シナモン、(株)アジャストは12月14日、オンラインセミナー「支払い査定DXの進め方」AI-OCRの自動読み取りと傷病コードの自動付与による給付金オンライン完結サービスの実現」を録画配信で開催した。はなさく生命は、2022年6月28日から「給付金オンライン請求手続き」のサービスを導入。シナモン社(Flax Scanner)とアジャスト社(Smart Navigator)のシステムを利用した同仕組みは、サービス開始当初に掲げた「オンライン手続きの利用を全体の35%にする」を短期間で大幅に上回り、9月時点での利用率は50%を超えた。セミナーでは、サービスリリースに向けたプロジェクトの内容や、支払領域のDXへ向けた取り組みを詳しく紹介した。



左から横溝氏、西藤氏、平野氏



左から平野氏、西藤氏、横溝氏

セミナーの冒頭では、アジャスト社の横溝宏昌代表取締役が同社について、「1980年の創立以来、保険業界向けの医療情報に特化したサービスを提供してきた。その中で培ってきた医療・保険分野における豊富な知識と経験から各医学会で活躍する専門医の見解に基づき、客観的で信頼性の高い医療情報を提供している」と紹介。これま



左から三浦氏、辻氏、坂田氏

定に必要な傷病名情報(ICD-10など)、手術情報(Kコード)などを抽出するサービスであることなどを説明した。シナモンの平野未来代表取締役は、同社のP

多数あり、技術・戦略論双方で最先端を志向していることや、専門知識を生かした知識処理技術で差別化していることなどを紹介した。今回のサービスで使われている同社のFlax Scannerの特長については、「非定型帳票でも特徴量を学習することにより項目を特定し、読み取りを実現できると説明した。必要とされていたので、シナモン社を紹介しようと考えた」と、平野氏が「アジャスト社は、診療明細書からデータ化する際に長年取り組み許も取得している。両社が得意とするところに違いがあり協業できると思つた」と振り返った。生保業界の今後については、「診療明細書を用いた保険金支払いは7~8割程度実現できるのではないかと(横溝氏)」、「診療明細書、診断書、電子カルテ、看護記録などさまざまなドキュメントの読み取りで貢献していきたい」と(平野氏)など、展望した。

と、陣容は当初の100人から現在では300人超になつており、19年から21年にかけて事業拡大(商品・チャネル)を支えるシステム開発に注力し、事務量増加を見越した事務体制の強化にも取り組んできたことを説明した。さらに、CS戦略部が事務・システム領域全般を担当していること、また、保有契約数の増加に伴い支払いに係る事務量が増えたことに加え、コロナ禍での非対応ニーズやウェブ上でダイレクトに完結する手続に関するお客さまニーズの高まりを受け、「ウェブ経由でお客さま自身に完結してもらえたいことを目指した」と開発背景も語った。具体的には「スマホで撮影・確認するだけで簡単に手続きできるよつ入力項目を減らす、待ち時間を短くする、手続き情報をそのまま利用して支払査定を行う」とことをコンセプトにしたという。実際の請求フロー

は、マイページにログイン↓必要書類のアップロード↓読取結果の確認・入力↓完了となり、5~10分程度で手続きが完了し、(従来、請求手続きから1週間程度かかっていった)給付金の支払いが最短で翌日に短縮されている。西藤氏は「新型コロナウイルスによる支払いにもいち早く対応したことで大きな成果につながった。今後、さらなる操作性向上を目指し、3社共同で精度向上に取り組みたい」と語った。実務担当者による対談は、はなさく生命CS戦略部の辻拓実課長補佐、シナモン社カスタマーサクセス部の坂田哲部長、アジャスト社の三浦良太システムソリューション部長により行われた。それぞれ「ユーザーテストを繰り返して改善に取り組んだ」と(辻氏)、「お客さまや事務担当者における意識の齟齬(そこ)のないように気を付けた」と(坂田氏)、「契約者にとって傷病名を分か

## システム開発背景、今後の展望語る

で複数の特許を取得していること、「Smart Navigator」は、診療明細書から抽出されたテキスト情報に対し、コード付与および病名導出を行い支払可否判

urpose「誰もが新しい未来を描こうと思える、創造あふれる世界を、AIと共に」を示し、世界レベルのトランスフォーメーションが可能な巨大企業との取引が

続いて、横溝氏と平野氏による対談では、横溝氏が「はなさく生命さまから『診療明細書を活用して契約者サービスを向上させたい』との話があり、AI-OCR技術を

その後、はなさく生命CS戦略部の西藤泰輝部長が「給付金請求オンライン完結サービス」について講演。日本生命100%子会社として19年4月に営業を開始したこ

と、陣容は当初の100人から現在では300人超になつており、19年から21年にかけて事業拡大(商品・チャネル)を支えるシステム開発に注力し、事務量増加を見越した事務体制の強化にも取り組んできたことを説明した。さらに、CS戦略部が事務・システム領域全般を担当していること、また、保有契約数の増加に伴い支払いに係る事務量が増えたことに加え、コロナ禍での非対応ニーズやウェブ上でダイレクトに完結する手続に関するお客さまニーズの高まりを受け、「ウェブ経由でお客さま自身に完結してもらえたいことを目指した」と開発背景も語った。具体的には「スマホで撮影・確認するだけで簡単に手続きできるよつ入力項目を減らす、待ち時間を短くする、手続き情報をそのまま利用して支払査定を行う」とことをコンセプトにしたという。実際の請求フロー

は、マイページにログイン↓必要書類のアップロード↓読取結果の確認・入力↓完了となり、5~10分程度で手続きが完了し、(従来、請求手続きから1週間程度かかっていった)給付金の支払いが最短で翌日に短縮されている。西藤氏は「新型コロナウイルスによる支払いにもいち早く対応したことで大きな成果につながった。今後、さらなる操作性向上を目指し、3社共同で精度向上に取り組みたい」と語った。実務担当者による対談は、はなさく生命CS戦略部の辻拓実課長補佐、シナモン社カスタマーサクセス部の坂田哲部長、アジャスト社の三浦良太システムソリューション部長により行われた。それぞれ「ユーザーテストを繰り返して改善に取り組んだ」と(辻氏)、「お客さまや事務担当者における意識の齟齬(そこ)のないように気を付けた」と(坂田氏)、「契約者にとって傷病名を分か

者にとって傷病名を分か