UiPath

RPAで生産性向上

デジタル基盤を作る重要な戦略ツールへ

保険会社の働き方改革推進における大きな課題として生産性の向上が挙げられる。この課題を解消するために、システム化が進んでいるものの、社員の業務負担はなかなか軽減されていない。こうした中で注目を集めているのが、ロボティック・プロセス・オートメーション（RPA）だ。RPAは人間がコンピューター上で入出力処理していた作業を自動的に実行するツールで、海外の保険業界では導入が早くから進んでおり、保険証券の発行業務、商品・サービスの問い合わせへの対応、保険金支払い業務などに活用され、生産性を高めている。RPAの分野で世界のリーディングカンパニーの1社であるUiPath社（本社：ニューヨーク）日本法人のCEO、長谷川康一氏は「日本の保険会社の業務プロセスは諸外国に比べ標準化が進み洗練されており、RPA導入に取り掛かれば、短期間で大きな効果を挙げられる可能性がある」と説明する。

創造性のある業務に集中できる環境をつくる

近年、オフィスのシステム化が進む一方、業務で取り扱うデータは膨大な量となり、複数システム間でのデータの読み取り、再入力の作業などに労力を要し、長時間労働が改善されていないことに加え、本来、人が遂行すべき創造性とひらめきに富んだ活動ができない状況にある。

RPAは、コンピューターでの作業を自動化するもので、オフィスで取り扱う膨大な量のデータの処理を人間に比べて圧倒的な速さと正確さで24時間行い、業務の効率化と労働時間短縮を実現するとともに、社員が創造性のある業務に集中できる環境をつくる。

多様なデジタルデバイスの利用が加速する中、RPAはデジタライゼーションの土台を支える重要なインフラとして、膨大なデータをデータベースに蓄積するためにも利用が不可欠になると考えられている。また、その先の業務プロセスの自動化、RPA化も進むことで、オフィスで働く人々の労働環境が改善され、働き方改革が進むとされている。

長谷川氏

長谷川氏は「RPAは単なる自動化ツールでとどまるのではなく、企業のミッション実現のためのデジタル基盤を作る重要な戦略ツールへと変わっていく」と話す。

クレーム処理のスピードは従来の2倍に

RPAは保険会社との親和性が非常に高いことから、海外では多くの保険会社がさまざまな分野でRPAを利用しているが、クレーム処理の50%の自動化に成功し、処理スピードは従来の2倍となった。

この他にも財務会計処理など、海外では多数の保険会社の活用事例があるという。これらの海外での先行事例の実績を生かしながら、日本の保険会社でも導入に向けた取り組みが進んできている。

長谷川氏は「日本でも当社のRPAについて、複数の保険会社がPOC（利用に向けた実証実験）を実施している。保険会社を含め40社以上の企業が当社のツールを利用開始しており、60社以上の企業がPOCに取り組んでいる」と述べた上で、「今後、日本の保険業界では、保険商品・サービスに関する問い合わせへの対応、見積り・資料の作成、保険金給付手続きの案内、さらには社員の経費精算などの繰り返し作業の自動化が求められるようになり、RPA導入の必要性は一段と高まる」との見方を示している。

保険会社の働き方改革に貢献

例えば、ある米国の大手保険会社は自動車ディーラーを通じての保険証券の発行業務にRPAを適用し、それまでは保険会社のスタッフがディーラー経由で依頼を受けてから手作業で1～2週間かかっていた証券の発行が、1～2日間で可能となった。

また、世界有数の欧州保険会社では月次の保険料請求処理にRPAを導入。銀行口座情報と会計システムの照合処理が正確、迅速に行われるようになり、エラー率が0%、担当者の作業時間が80%削減された。

欧州の大手保険会社では保険金支払いのRPAによる自動化に取り組み、保険金支払いまでの業務、保険商品・サービス提供のプロセスを効率的に管理するためにRPAを導入することは業務の大幅な効率化を実現する。

長谷川氏は「RPAの最大のメリットの一つは、既存のシステム資産をそのまま生かして業務処理の効率化や自動化を推進できること。これによって、現行システムの寿命を延長することが可能になり、以降のシステム開発のタイミングや、範囲をより選択肢の豊富な形で検討可能にすることである」と説明している。

保険ユーザーの便利で安心な暮らしの実現へ

UiPath社は2005年に設立された。米国、英国、フランス、ルーマニア、インド、シンガポール、香港、オーストラリア、日本（東京）に拠点を構える。全世界で150を超えるパートナーと提携し、660先以上の顧客（このうち60%は売上高100億ドル以上）にサービスを提供。売り上げの半分は金融機関の顧客が占めている。特に、保険業界では多くの顧客にサービスを提供しており、現在40社以上の顧客の約60拠点がRPAツールを利用している。

UiPath社では日本をRPAの発展にとって最重要な拠点であると位置付けており、他のRPAグローバルリーディングカンパニーに先駆けて17年2月に日本オフィスを開設し、現在24人のスタッフで活動している。

UiPath社のRPAツールはマイクロソフトオフィスのオフィスプロダクトのアウトプット、web上のデータ、デスクトップアプリケーション、メーンフレームの画面情報まであらゆるデータを取り込むことができる。

また、IT知識を備えたシステム要員ではなく、業務現場の社員が使いこなすことのできる直観的な開発ツールを提供する。

スモールスタートによる安価な取り組みが可能であるとともに、将来的に全社規模での利用環境となったときにも、統合的に運用管理ができる機能を備える。

長谷川氏は「当社は、これからのAI／コグニティブの時代を見据え、業界トップクラスの拡張性のあるアプリケーションプログラミングインタフェース（API）の提供を行っており、RPAツールそのものによって保険会社の働き方改革に貢献するとともに、AI／コグニティブの先進アプリケーションと連携するデジタルインフラとして新商品開発等にも貢献することで、保険ユーザーのより便利で安心な暮らしの実現の一助になりたい」との考えを示している。

◇

【長谷川康一（はせがわ・こういち）氏の略歴】1983年（昭和58年）慶應義塾大学法学部卒業、同年アンダーセン（現アクセンチュア）入社、その後ゴールドマンサックス、バークレイズ銀行など外資系金融機関数社でアジア地域CIO、東京拠点取締役COOなどの役職を歴任し、2017年1月より現職。広島県出身。