

## 明治安田生命保険相互会社



### お客様情報



### 明治安田生命保険相互会社

●本社所在地  
〒100-0005  
東京都千代田区丸の内2-1-1  
<http://www.meijiyasuda.co.jp/>

2004年、明治生命保険相互会社と安田生命保険相互会社が合併し、明治安田生命保険相互会社が発足。「私たちは生命保険事業のバイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供し、確かな安心と豊かさをお届けいたします」という経営理念のもと、お客さまの立場にたったサービスを提供しています。

### z Systems上のルール・エンジンを活用して 保険の新契約引受態勢の高度化を実現 体況査定を自動化し、加入判定をスピードアップ

明治安田生命保険相互会社(以下、明治安田生命)では、保険の申し込みから支払いまでの手続きのペーパーレス化を推進する中で、新たに新契約引受時に発生する体況査定の自動化に取り組んでいます。これまでイメージデータを確認しながら人が行ってきた体況査定をビジネス・ルールにまとめ、IBM z Systems(以下、z Systems)上で動作するIBM Operational Decision Manager(以下、IBM ODM)for z/OSで実行することで、査定期間が大幅に短縮できました。査定業務の効率がアップすると同時に、保険の加入が可能かどうかの回答が短期間で行えるようになり、お客さまから好評をいただいています。

### リスク査定とレスポンスのスピードアップで 顧客満足度向上を目指す

販売チャネルの多様化や急速に進む高齢社会に対応した保険商品の登場などにより、生命保険事業が置かれる環境も変化してきています。こうした中、明治安田生命ではこれまで事務サービスの抜本的な見直しに取り組み、ご契約後の各種手続きの電子化や支払査定業務の自動化等を行ってきました。2014年4月からの中期経営計画である「明治安田NEXTチャレンジプログラム」では、保険に加入する際の「ご契約の引受態勢の高度化」に取り組んでおり、その取り組みの1つとして、MYライフブランドバイザー(営業職員)全員が活用しているタブレット型営業端末(マイスターモバイル)による新契約手続きの電子化を実施しました。

電子化の取り組みについて、明治安田生命 契約部 契約開発グループ 主席スタッフ 大井浩嗣氏は次のように説明します。「電子化によって営業拠点からの紙の書類の送付が大幅に縮減し、データ送信となることで、業務効率がアップするとともに、決定内容をお客さまに迅速にお伝えすることが可能となりました。また、紙の書類では文字の拡大などが困難なため、高齢のお客さまにはご不便をおかけすることもありましたが、電子手続きでは実現可能なことも多く、こうした細かな点も含めて、今後さらに使いやすいものになるように追加開発を進めています」。

保険に加入する際には、加入者から保険会社へ体況(健康状態)についての告知義務があります。従来、何らかの健康状態の告知があった場合は専門部署で査定を行ってきました。内容によってそのまま引受けられない場合でも、追加書類の提出や条件を付けることで引受けられるものを見極めるなど、査定には担当者の医学的知識と経験が必要とされてきました。「専門の部署があり、30名程度が引受基準に照らしながら1件1件の告知内容を確認し、保険を引受けられるかどうかの決定をしています」(大井氏)。

この判定を自動化することで、より迅速な引受査定が可能になるだけでなく、加入時の条件などをデータとして分析することで、リスク査定がより詳細に行えるようになります。「データ分析によって、個々のお客さまの健康状態による保険引受けのリスクを今まで以上に詳細に見極められるようになるので、加入のハードルを



**【ソリューション】**

- ・IBM z Systems
- ・IBM Operational Decision Manager

下げることができ、お客さまにとっては加入のしやすさにつながると考えています」(大井氏)。

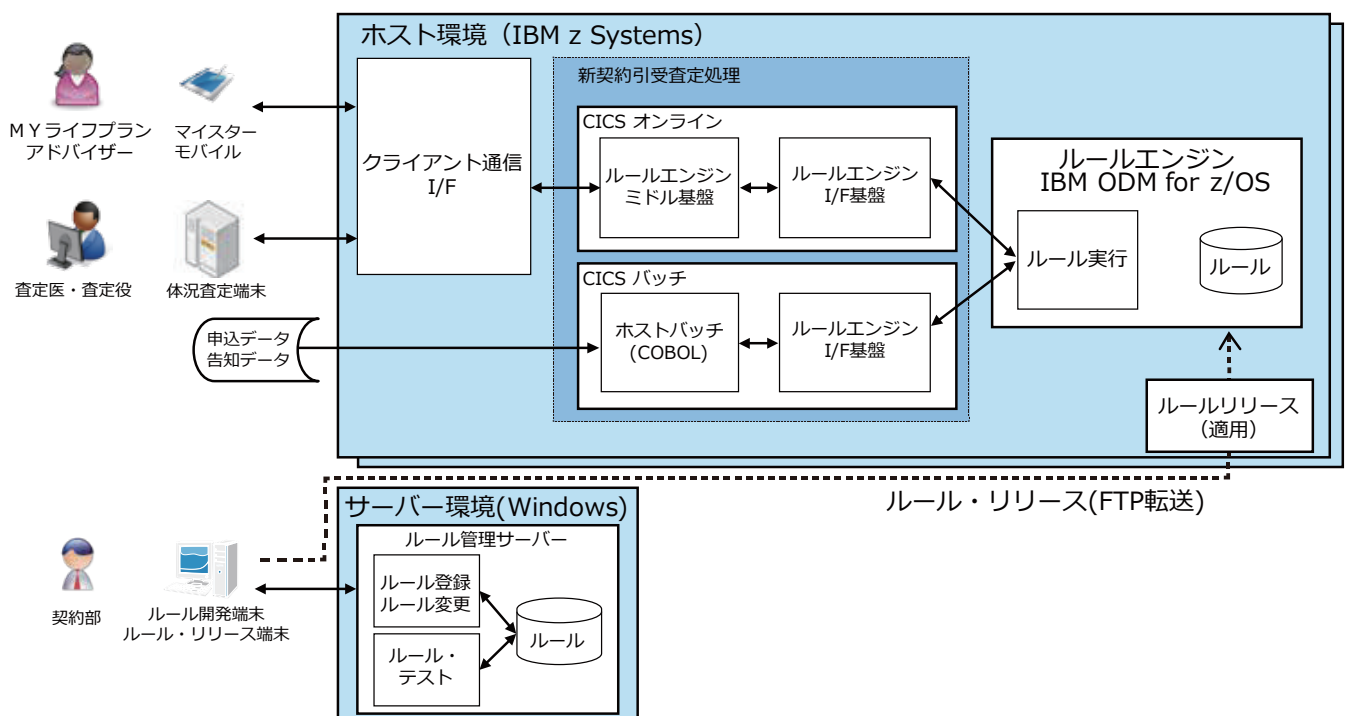
**IBM z Systems上で動くIBM ODM で  
査定業務を自動化**

このプロジェクトでシステム構築の要として選ばれたのが、IBM ODM for z/OSです。z Systems上で動くIBM ODMで、ビジネス・ルールとしてまとめた加入条件をもとに、申し込み者からの告知内容を仕分け、加入の可否や確認が必要なものを自動判定します。これにより、申し込み者が入力した告知内容を短時間で確認、保険を引受けられるかどうかをスピーディーに回答できるシステムが構築できます。IBM ODM for z/OS上のルールは、並列スプレックス上の 既存CICS COBOLのアプリケーションから呼び出され、ルールの判定結果は呼び出し元のCICSアプリケーションに返されます。既存のアプリケーションを利用しながら、新しいJavaベースのODMを既存のシステムと同じ z/OS上に配置することで、性能面・開発面に加え、運用においても効率化を図ることに成功しました。

IBM ODMを選んだ理由について、明治安田生命 情報システム部 個人保険システムグループ 主席スタッフ 池田匡克氏は次のように話します。「当社では以前からホスト基盤にz Systemsを採用しています。個人保険の契約はすべてz Systems上で処理しています。既存のシステムと連携させることを考えると、z Systems上で動かせることは大きな魅力でした。また大量のバッチ処理を夜間に行う必要があり、この点からもホストで動くことが必須でした」。

IBM ODMではコスト効率の高いJava処理専用プロセッサ(zIIP)に処理をオフロードさせながら、z/OS上でルールを実行しますが、この点について池田氏は次のように話します。「ホスト上でJavaを動かせることで、もともとある基盤を生かすことができました。複数の会社の製品について、当社のシステムとの相性を比較し検討しましたが、z Systems上のCOBOLプログラムから、Javaベースのルール・エ

**ソリューション概要図**



ンジン<sup>①</sup>を直接コールして動かせるものではなく、そこも決め手になりました」。

運用開始後のメンテナンスについても、IBM ODM for z/OSはメリットが大きいと大井氏は言います。「タンキングしたデータの分析や、例えば、医学の進歩により新薬や新たな治療法が開発されるなどにより、引受基準の変更が必要となった場合、ルールのメンテナンスが必要になります。また、新しい保険商品が発売された場合に、ルールの変更が必要なケースもあります。このような場合に、ルールを決めるユーザー自身である程度のメンテナンスができるのは、大きなメリットです。ビジネスルールのメンテナンスは他のシステム開発への影響が少ない点も魅力です。軽微なメンテナンスであれば、呼び出し元のCOBOLアプリケーションの変更も必要ないため、開発や運用での負担も少なく済むと考えました」。

明治安田生命では、社内ですべてビジネスルールについての検討を行い、その後、2014年からIBMと導入に向けてプロジェクトがスタートしました。

「ルールエンジン上で稼働させるビジネスルールの策定では、お客さまが告知する内容に応じた査定内容を厳密なロジックでルール化できないと意味がありません。人による判断では、お客さまの告知が多少あいまいであっても判断可能なものもありますが、機械で行うにはそのあいまいな部分をルールに落とし込む必要があります。そのため、引受基準やお客さまに告知いただく内容を細分化する作業が必要で、まずそこから着手しました」(大井氏)。

2015年10月にシステムが完成し、まずはユーザーである査定を行う部門と一緒に、3カ月間のテスト導入を行いました。その後、加入要件のルール化を進め、2015年の年末までにルールエンジン運用のプラットフォームが整いました。

「ルール化、運用などの機能ごとに分科会を設定して進めました。IBMが各機能に応じたスキルを持ったメンバーを招集してくれたので、導入時も導入後も非常にスムーズに運用できています」(池田氏)。

## 査定業務の作業量が減少、スピーディーな回答で顧客にも好評

明治安田生命では2016年1月から運用を始めていますが、早速、効果が表れています。「保険業務には年間を通して繁忙期があり、忙しい時期には人が足りなくなる時もありました。人が行っていた体況査定業務については、ルールエンジンの導入後は10%程度減っています。現在はまだ自動化への過渡期なので、システムを通して人も再度確認する部分もありますが、今後運用を進めていけば、査定業務の中で人が判断する部分がさらに減っていくと思います」(大井氏)。

査定業務が軽減されることで生み出された余力を他の業務、例えば、営業拠点へのサポートの充実や今までに蓄積したデータの分析などに人的パワーを振り向けられるようになり、最終的には顧客サービスの向上につながると、明治安田生命は考えています。

また、業務全体の電子化が進んだことで、情報が速く届くようになったことも、業務全体の効率アップと顧客満足度の向上につながっています。従来、紙でやりとりしていた告知書の内容がデータで即座に届くため、すぐに自動判定、内容によっては加入が可能かどうかの回答を最短で翌朝に返せるため、営業職員や顧客にも好評です。「告知の内容にもよりますが、希望する保険に入れるかどうかはすぐに分かるのは、お客さまにたいへん喜ばれています。以前は告知書を出してから数日かかっていたものが最短で翌朝には分かります。場合によってはすぐに他の商品をお勧めすることもできるので、営業職員もお客さまとのやりとりがスムーズにできます。お客さまにとっても選択肢が広がるので、ご加入いただける保険の幅も広がったのではないかと考えています」(大井氏)。



明治安田生命保険相互会社  
契約部  
契約開発グループ  
主席スタッフ  
大井 浩嗣 氏

”ホスト上でJavaを動かせることで、もともとある基盤を生かすことができました。複数の会社の製品について、当社のシステムとの相性を比較し検討しましたが、z Systems上のCOBOLプログラムからJavaベースのルール・エンジンを直接コールして動かせるものではなく、そこも決め手になりました”



明治安田生命保険相互会社  
情報システム部  
個人保険システムグループ  
主席スタッフ  
池田 匡克 氏

”当社では以前からホスト基盤にz Systemsを採用しています。個人保険の契約はすべてz Systems上で処理しています。既存のシステムと連携させることを考えると、z Systems上で動かせることは大きな魅力でした。また大量のバッチ処理を夜間に行う必要があり、この点からもホストで動くことが必須でした”

## 他業務への展開も視野に、 さらに幅広い分野での活用を検討

今回の導入では、保険の加入にかかわる体況査定の自動化、電子化による業務効率と顧客満足度の向上を図ったプロジェクトでしたが、業務ルールをロジックに落とし込み、ビジネス・ルールとして整理することで、業務の一部を自動化することができるIBM ODM for z/OSは、さまざまな業務に利用が可能です。今後、さまざまな業務にルール・エンジンを活用していきたいと、明治安田生命は考えています。「ルール・エンジンは、今回、導入した業務以外にも、多くの業務に活用できる可能性のあるものだと思います。商品の取扱規程など、ビジネス・ルールを論理的に整理できるようなものは、ルール・エンジンを通して業務改革を進められると思います。ユーザー自身がビジネス・ルールを整理できるようになれば、ルールのメンテナンスをユーザー自身で行えるようになるので、検討していきたいです」(池田氏)。

また、加入から支払いまでの一貫した詳細なデータが分析できる環境が整ってきたことで、蓄積したデータを既存の引受基準の見直しへの活用に留まらず、新たな分野に利用できると、明治安田生命は考えています。

「例えば、介護保障に限定した保険商品の引受けにあたっては、これまでとは違ったりリスク分析が必要になります。また、新たなリスクに対応した商品の開発にあたっては、保険料を算定するためのデータが必要になります。こうした場面で、蓄積したデータを活用することで、より多くのお客さまにご加入いただける新たな仕組みを構築したり、お客さまのニーズに対応した商品の開発等につなげられればと考えています」(大井氏)。



---

### 日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

© Copyright IBM Japan, Ltd. 2016

All Rights Reserved

04-16 Printed in Japan

IBM、IBMロゴ、ibm.com、IBM z Systems、z Systems、およびz/OSは、多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) (US) をご覧ください。

Windowsは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標です。JavaおよびすべてのJava関連の商標およびロゴは Oracleやその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標です。

このカタログに掲載されている情報は2016年4月のものです。事前の予告なしに変更する場合があります。

本事例中に記載の肩書や数値、固有名詞等は初掲載当時のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。

事例は特定のお客さまでの事例であり、すべてのお客さまについて同様の効果を実現することが可能なわけではありません。

製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはIBMビジネスパートナーの営業担当員にご相談ください。

---