

大幅な業務効率化とコスト削減に

部署間の業務に対する理解も進む

ホロスプランニング 代理店業務にRPA導入

近年、保険業界では単純作業の効率化や営業時間の創出、コスト削減などを図る技術としてRPA（ロボットによる業務自動化）が大きな注目を集めている。保険代理店でも、改正保険業法や顧客本位の業務運営への対応などに伴い、業務効率化や管理コストの削減などが大きな課題になっているが、京都市中京区に本社を置く広域訪問型乗合代理店のホロスプランニングは、こうした課題の解決に向けてRPAを導入し、大幅な業務効率化と管理コストの削減を実現している。堀井計会長、浦野陽介社長、RPA導入のプロジェクトメンバーに、RPAを導入した経緯や具体的な効果などについて聞いた。

様の状況で、今後の代理店経営では業務効率化による管理コストの削減が大きな課題になっていく。

そうした中、浦野社長は保険会社の研修会に参加した時、保険会社がRPAを導入して成果を挙げていることを聞き、同社でも導入できないかを検討。保険会社からアドバイスをもらいながら、総務人事部情報システム課の福田卓馬氏を中心としたプロジェクトチームを立ち上げ、導入に向けた取り組みを開始した。

同社ではまず、毎月ルーティンで行っている業務や、各保険会社の代理店システムと自社が自

社開発した顧客情報管理システム「CSB」を連携して行う業務が多い損保事業部から仮導入を進め、あいおいニッセイ同和損保の報酬振り分け業務を自動化した。これにより、事務担当者が1週間ほどかけて行っていた報酬振り分け作業がボタンの一つでできるようになり、月間で約8時間の時間削減につながった。損保事業部の岩本操子氏は「大幅に業務負担が軽減したことで、見積書の作成などを行う時間が増え、生産性の向上につ



左から堀井会長、新井氏、小川部長、福田氏、太田氏、竹内課長、岩本氏、浦野社長

プロジェクトチームづくりが重要

なっていると実感している」と話す。大阪北部地震を踏まえ、損保事業部では、満期

地震災一覽担当振り分け業務

氏は「大幅に業務負担が軽減したことで、見積書の作成などを行う時間が増え、生産性の向上につ

ら、今後の災害対応ではより迅速な対応が可能になるという。損保事業部の竹内隆課長は「当初は業務にかかる時間の計算やプロセスの可視化などで負荷がかかり、一時的に効率が悪くなったが、効果を身を持って感じたことで、他の業務も自動化したいという気持ちが出てきた。今後は手数料データの分析や顧客のリスクマップを踏まえた資料作成なども自動化したい」とさらなる活用に意欲を示す。

同社では、損保事業部での成功事例を踏まえ、他部署にもRPAの活用を広げている。営業推進

の時間の削減を実現。削減額は約350万円（1人当たり1時間2000円で算出）に上る。RPAの導入がスムーズに進んだ理由については「なるべく多くの部署が関わるプロジェクトチームを構成し、週に1度のミーティングでシステム課と現場の業務に対する認識を共有する」とも、目指すゴールの共通認識を共有するよう工夫した。成功事例が一つでき、社員が効果を実感したことも、取り組みが進んだ要因の一つだと強調する。

また、導入効果について堀井会長は「代理店で導入する価値はあると思っていた。RPAの導入によって残業時間も削減しており、働き方改革にもつながっていることから、今後もさらに推進していきたい」と語る。一方、浦野社長は「導入効果は想定以上だが、それ以上に部署間で互いの業務プロセスが共有できたこと、RPAの必要性が理解できたことが大きな効果だ」との考えを示す。

また、同部の小川照美部長は「当部は女性社員が多く、産休を取得している社員もいるが、自動化できたことで社員を増やさずに対応できている。業務の棚卸しを進め、順次自動化していきたい」と述べる。

同社ではその他、営業管理部の業務である拠点ごとのAC集計、契約成立確認（ネオファースト生命のみ）、退職者の契約有無確認（東京海上日動あんしん生命、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命のみ）や、人事総務部の反社チェックなどの業務を自動化しており、月間合計で145時間も

導入支援サービスを提供する予定としている。エルティヴィーソリューション事業部の新井進之介氏は「既にCSBを導入していた代理店には案内しており、興味を持ってもらえている。どの形態の代理店でも提供できるようなパッケージ化し、来年1月をめどに提供を開始したい」と話す。