

イーデザイン損害保険株式会社

CASE STUDY

デジタル時代の新しい自動車保険商品を提供する イーデザイン損保 顧客体験向上を目指し、Celonis活用による 業務プロセス改善を実践

課題

- 顧客の声から課題を発見するという方法では、場当たりの改善策しか得られない
- 個別の課題解決だけに終始し、組織全体の業務改善や人材育成につながらない



効果

- Celonisの導入によりKPIと業務プロセスの流れの相関を可視化できた
- 課題解決につながる仕組みを用意し、業務改善につなげるという気づきが得られた

“インシュアテック保険会社”として最先端のデジタル技術を活用した保険サービスを提供するイーデザイン損害保険（イーデザイン損保）。2021年11月に新しい共創型自動車保険商品「&e（アンディー）」を発売した同社は、同時に基幹システムの刷新と業務プロセスの見直しに着手。事故対応サービスにおける業務プロセスの可視化・分析にグローバルNo.1のプロセスマイニングソリューション「Celonis」を採用し、継続的な業務プロセスの改善に取り組むことで新たな顧客価値提供、顧客満足度の向上につなげているという。

■ 導入の背景

新商品提供とともに業務プロセスの見直しに着手

イーデザイン損害保険（イーデザイン損保）は、保険（インシュアランス）と技術（テクノロジー）を掛け合わせた“インシュアテック保険会社”を標榜する東京海上グループのダイレクト型（通信販売型）保険会社だ。2021年11月には、顧客を取り巻く環境やニーズの変化に寄り添い、デジタル技術の利便性を最大限に取り入れた新しい共創型自動車保険商品「&e（アンディー）」を発売。運転者のデータを取得して走行経路や挙動を診断し、安全運転をサポートする機能を備えた契約者向けアプリといった特徴により、デジタルネイティブ世代を中心に顧客を増やし続けている。

「当社は『事故時の安心だけでなく、事故のない世界そのものをお客さまと共創する』というミッションを掲げ、そのミッション実現への行動指針として『保険業界の新しいかたちをお客さまとともに』というビジョン、お客さまが得られる体験価値として『究極の安心・安全』『究極の先回り』『究極の快適性』『究極のFor Me』というバリューを設定して大切にしています。このミッション、ビジョン、バリューを実現するためには、お客さまへの提供価値に専念できる体制をつくる必要がありますが、実際にはそう簡単な話ではありません。日々の業務に追われ、気がつくとお客さまへの価値提供に充てる時間が限られてしまいます」（イーデザイン損保取締役社長 桑原茂雄氏）

この課題を解決するには「業務プロセスに真正面から向き合い、可視化するところから始めなければいけない」（桑原氏）と考えたという。そこで新商品&eの発売を機に、基幹システムをすべて入れ替えて業務プロセスも再定義した。

「業務の無駄をなくして継続的な改善を繰り返すリニアな体制をつくったつもりだったのですが、将来的に業務プロセスが肥大化していくことが懸念されました。そうならないための打ち手を検討した結果、プロセスマイニングを活用してはどうかという考えに至りました」（桑原氏）



イーデザイン損保 東京海上グループ

- 社名：イーデザイン損害保険株式会社
- 設立：2009年1月
- 業種：保険業
- 事業内容：ダイレクト型損害保険・自動車保険商品の企画・開発・販売
- URL：<https://www.e-design.net/>



イーデザイン損害保険株式会社
取締役社長
桑原 茂雄 氏



イーデザイン損害保険株式会社
ビジネスアナリティクス部
古川 まどか 氏



イーデザイン損害保険株式会社
事故対応サービス企画部
杉田 那菜実 氏

■ ソリューション

CXを高めるための業務改善にCelonisを適用

実は桑原氏は、東京海上日動火災保険の米国法人CIOを務めていた2012年に、プロセスマイニングソリューションの導入に向けたPoC（概念実証）を実施した経験があったという。その当時は導入に至らなかったものの、プロセスマイニングの有用性は高く評価していたそうだ。

「当社が目指しているゴールは、お客さまへの価値提供に注力できる仕組みづくりです。顧客体験（CX）を高めるための施策を集中的に進めるには、業務プロセスをリアルタイムかつタイムリーにモニタリングし、改善していく必要があります。それを実現するソリューションとして、改めてプロセスマイニングに注目しました」（桑原氏）

そうしたなかイデデザイン損保が出合ったのが、グローバルNo.1のプロセスマイニングソリューション「Celonis」だった。まずはCelonis活用の可能性を探るために、事故対応サービスのCXを高める業務改善に適用するプロジェクトを立ち上げた。

「お客さまに事故対応サービスを提供する事故対応サービスセンターでは、NPS（ネットプロモータースコア：顧客ロイヤルティを計測する指標）の目標数値をKPIに設定しています。このNPSを向上させるために、事故に遭ったお客さまにアンケートを実施して事故の解決内容や担当者の対応品質といった声を収集し、そこから課題を発見・改善するという取り組みを行っていました。しかしながら改善策は打つものの、個別の課題解決だけに終始してしまい、組織全体の業務改善や人材育成につながりません。そこでCelonisを活用し、担当者一人ひとりのスキルのばらつき、組織としてのボトルネックを可視化できないかと考え、プロジェクトをスタートさせました」（イデデザイン損保 事故対応サービス企画部 杉田那菜実氏）

ちなみにプロジェクトは、事故対応サービスセンターの業務をサポートする事故対応サービス企画部と、イデデザイン損保のデータドリブン経営を支援するビジネスアナリティクス（BA）部との協力により進められたという。

■ 導入効果

業務の流れを可視化し最適な業務改善策を提示

このプロジェクトの目的は、事故受け付けから担当者への事実アサイン、初期対応（契約者や事故相手、修理工場などへの連絡）という流れの業務プロセスと、事故調査の専門家である損害鑑定人への調査依頼と報告の受け取り、顧客への調

査進捗の報告に至る業務プロセスを可視化・分析することだった。これらの業務プロセスは、事故の状況や担当者のスキルによって経過時間に差が生じ、「連絡までに2時間以上かかると顧客満足度が大きく低下する傾向がある」（杉田氏）ことが分かっていた。そのような時間のかかるケースをCelonisで可視化したところ、「何らかの事情でアサインした担当者が変更になった場合」「連絡手段としてメールを利用している場合」に発生していることが判明。これを受けて、担当者変更を発生させない仕組み、担当者変更があっても業務をスムーズに引き継げる仕組み、連絡メールを自動作成する仕組みをつくれれば、業務改善につながるという気づきが得られたという。

技術面からCelonis運用に関与したBA部では、NPSと業務プロセスの相関を一連の流れとして可視化・分析できるところにCelonisの価値を感じたという。

「BA部は従来から機械学習モデルやBI（ビジネスインテリジェンス）ツールを用いてデータを分析し、CXや品質・生産性向上に役立つ提案を行ってききました。しかし、NPSとKPIの分析だけでは業務プロセスの流れが分からないため、場当たり的な業務改善しか出せませんでした。Celonisの導入後は、事故対応サービスにおける業務プロセス全体の流れを見ながら課題を発見し、担当者一人ひとりに最適な業務改善策を提示できるようになりました。当初は馴染みのないプロセスマイニングに対して漠然とした不安を感じていたのですが、Celonisから『この部分を変えたら、これだけの価値が出せる』という定量的な効果を示してもらえたことも、Celonisの導入メリットだと感じています」（イデデザイン損保 ビジネスアナリティクス部 古川まどか氏）

■ 今後の展開

プロジェクトの知見をグループ全体へ横展開

イデデザイン損保では、今回の事故対応サービスでのCelonis活用をきっかけに、さまざまな業務プロセスの可視化と業務改善にもCelonisを適用し、「CX向上の実現に集中できる体制をつくり上げていく」（桑原氏）とのことだ。

「イデデザイン損保は、東京海上グループにおけるR&D（研究開発）機能も持った会社です。将来的には今回のプロジェクトを通じて獲得した知見をグループ全体へ横展開し、プロセスマイニングを使って業務プロセスをリーンにするとともにCXを高めていきたいと考えています」（桑原氏）

事故対応サービスの業務改善から始まったCelonis活用の取り組みは今後、イデデザイン損保のみならず、東京海上グループ全体へと広がっていくことだろう。

■ イデデザイン損保のCelonisに関するプロジェクトの概要



Celonis株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内一丁目6番5号
丸の内北口ビルディング9階
<https://www.celonis.com/jp/>

© 2024 Celonis SE. All rights reserved. Celonisは、ドイツおよびその他世界各国における Celonis SE社の商標または登録商標です。記載内容はインタビュー時の情報です。記載されているすべての会社名および製品名は、該当する各社の商標または登録商標です。2024年11月

お問い合わせ