

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社
 三井住友海上火災保険株式会社
 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
 MS & AD 事務サービス株式会社

～DXにより年間約4万時間の業務時間を削減～

AI-OCRを活用した自賠責保険の解約関連業務の自動化

MS & ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社（社長：原典之）、傘下の三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳真一郎）、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（社長：金杉恭三）、ならびにMS & AD事務サービス株式会社（社長：金子羊一）は、今般、SCSK株式会社（社長：谷原徹）、AI Inside株式会社（社長：渡久地 択）との協業により、AI-OCR（製品名：DX Suite）を活用した「計上業務自動化フロー」を開発し、4月より、自賠責保険における解約書類の入力業務への導入を開始しました。

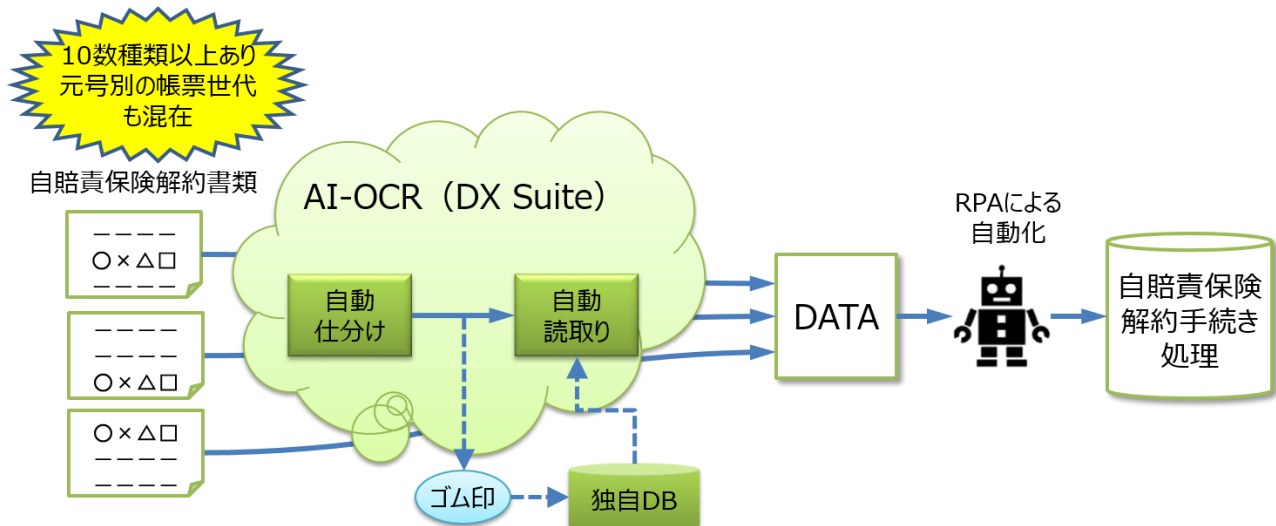
本フローは、自賠責保険の解約手続きにおける書類の入力業務にAI-OCRやRPAを組み込んで自動化するもので、帳票識別やテキスト化の基本技術に加え、これまで困難とされていたゴム印等による振込口座の指定についてもデータベースとの連携により大幅な効率化を実現します。これにより、年間約4万時間の業務時間削減につながるだけでなく、業務の正確性と迅速性を向上させ、お客さまサービスの向上につながります。

MS & ADインシュアランス グループは、デジタルトランスフォーメーションによる新たなビジネススタイルへの変革を通じて、お客さま体験価値の向上に努めていきます。

1. 自動化業務のフロー概要

本フローでは、AI Inside社が開発したAI-OCR製品「DX Suite」やRPAを活用します。全国から送付される解約手続き書類（自動車損害賠償責任保険承認請求書）をPDF化し、「DX Suite」にアップロードしてテキスト化します。テキスト化されたデータは、RPAを活用して三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保のオンライン入力画面に自動入力して解約処理を進めます。

<フローイメージ>



2. 本フロー実現のポイント

解約手続きに必要な書類（自動車損害賠償責任保険承認請求書）のフォームは、10数種類以上もある上に、元号別の帳票世代も混在しています。これらは、レイアウトは類似しているものの細部が異なるため、AI-OCRでの帳票識別が困難でしたが、AI Inside社が開発した独自の技術により、これを解消しました。

また、本フローでは、AI-OCRによる帳票識別や手書き文字の自動認識だけでなく、独自データベースによる漢字表記からフリガナへの自動変換や、住所や名前・振込口座欄にゴム印を押印いただくケースの処理も独自手法で自動化しました。



→手書き文字を認識・自動で基幹システムに入力、フリガナも自動で生成



銀行名、支店名、振込人をテキスト化

→ゴム印の場合もデータベースを活用し効率化

3. 期待される効果

本システムの導入により、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の自賠責保険の解約書類入力業務を受託しているMS & AD事務サービスの業務時間を、年間約4万時間削減することができます。また、入力画面へのインプットミスがなくなるなど、処理の正確性と迅速性の向上を実現します。

4. 今後の展開

契約手続きのデジタル化を今後もさらに推進していくとともに、紙の確認書類や手書き書面も、本システム開発で得たノウハウを活かしてデジタル化・自動化することで、すべての事務処理の大幅な効率化を実現していきます。

以上