

# 成功の保証: 米国有数の健康保険会社



## 組織の概要

米国有数の健康保険会社。

## 課題

米国の健康保険会社では、手作業で登録データを入力し、健康パッケージを作成し、請求を検査するために多大な時間を費やしていました。この企業は、このような作業を完了するために必要な手作業による手間を削減すると同時に、品質、スピード、および精度を改善するプロセスを実装する必要がありました。

## ソリューション

HGS ではこの米国の健康保険会社による複数のプロセスを自動化するための概念実証 (POC) を実装しました。HGS では、オートメーションによってもたらされることが期待される投資価値のビジョンを広めるためにセンター オブ エクセレンス (COE) を設立しました。オートメーション・エンジニアのチームは COE 内で活動し、目的の概念実証ソリューションを開発し、ベスト プラクティスに関してチーム メンバーをトレーニングしました。

## メリット

99.97%

品質の向上

90%

手作業の削減

40%

平均処理時間の短縮

40%

コスト削減

30%

生産性の向上

自動化されたプロセス

- 会員登録
- 商業保険金請求検査
- 医療品の作成

業界  
健康保険

「サービス提供市場では、革新的な方法で価値を提供することが絶対に欠かせません。HGS では、導入が容易で、クライアントアプリケーションアーキテクチャに合わせた組織設計を実現するため、オートメーション・エンジニアを選択しました。」

## ストーリーの詳細

HGS では会員登録プロセス、商業保険金請求検査の監査、および医療製品の作成をはじめとする、この保険会社の複数の主要なプロセスを自動化しました。

これまでは、複数のアプリケーションの 20 種類の画面にまたがる 12 種類の製品ラインに対して、90% 分の会員登録データをキーボードを使用して手作業入力しなければなりません。登録ごとに最大 15 分かかるうえに、手作業での入力プロセスでは約 80% の確率でエラーが発生していました。HGS では組み込みのルールエンジンを活用し、XML データを完全な電子アプリケーションに変換して、さらに、シームレスなビジネス検証と、電子登録アプリケーションからシステムへのデータ入力を実現することにより、オートメーションを実装しました。

商業保険金請求検査の監査では、150 以上の一括保険請求に関する特定の保険請求シナリオに関して検査します。これらの監査は、非常に単調で時間のかかる反復プロセスです。HGS では、これらのオートメーションを 2 つのフェーズで実装しました。最初のフェーズでは、画面キャプチャプロセスを自動化します。次のフェーズで、保険金請求試験プロセスを自動化します。

特定の保険制度に基づいて医療パッケージを作成するには、パッケージごとに最大 22 時間を要していました。HGS では処理時間を 30% 短縮した 3 フェーズの自動化ソリューションを設計しました。第 1 フェーズで、ポットはさまざまなスプレッドシートから必要な情報をすべて収集します。第 2 フェーズで、ビジネスルールと照合し、明細を確認し、クライアントアプリケーションに詳細を入力します。最終フェーズで、クライアントアプリケーションを更新します。

## 今後の展望

非常に時間がかかり、多くの手作業を必要とするため、エラーが発生しやすい複数のプロセスを自動化することで、HGS はこの米国の医療保険会社のバックオフィス環境に大きな付加価値を提供できるようになりました。米国の医療保険会社と HGS は、オートメーションの全社的な導入に向けて引き続き連携しています。

「非常に時間がかかり、多くの手作業を必要とするため、エラーが発生しやすい複数のプロセスを自動化することで、HGS はこの米国の医療保険会社のバックオフィス環境に大きな価値を提供できるようになりました。」

### Hinduja Global Solutions について

HGS では、コンシューマー インタラクティブ ソリューションからプラットフォーム ベースのバック オフィス サービス、デジタル イネーブルメント ソリューションまで、幅広いビジネス プロセス管理 (BPM) サービスを提供しています。HGS では収益を高め、業務効率を改善し、大切な顧客の維持をサポートします。これを実現するため、HGS ではアナリティクス、オートメーション、およびインタラクティブの専門知識を活用し、イノベーションとソートリーダーシップを提供します。HGS の専門知識は、電気通信、メディア、医療、保険、銀行業務、家庭用電化製品および消費者向けテクノロジー、小売、消費者向けパッケージ商品、および公共部門の業種を網羅しています。数十億ドル規模の Hinduja グループ傘下の HGS は、世界的な知名度を誇る複数のブランドと 40 年以上にわたり連携してきた経験があります。

### Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

製品に関するお問い合わせやデモをご希望の場合は、下記ホームページ、もしくはメールアドレスからお申し込みください。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.co.jp](http://www.automationanywhere.co.jp)

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere、Automation Anywhereのロゴ、Go Be Great、BotFarm、Bot Insight、IQ Botは、米国またはその他の国あるいはその両方で認可された商標登録です。本発行物におけるその他の製品名の記載は同定目的のためにいわれており、対応企業の商標登録である場合があります。