

DocPro*



メールルームオートメーション デジタル処理の高速化

顧客エンゲージメントの向上と運用コストの削減

DocProStarを使用することで、メールルームやデジタルチャネルからの受信に対応し、データ処理のボトルネックを解消し、組織全体の情報アクセスを確保することが可能です。顧客から提出された書類を記録的な速さで受信し照合します。適切な情報を適切な部署に迅速かつ効率的に伝達します。受信したデータや文書の機械ベースの分類と自動インデックス作成により、業務効率と俊敏性を向上させます。レスポンスタイムを短縮することで、顧客満足度も向上します。各部署はその効率性を、経営陣はそのコスト削減を高く評価することでしょう。



カスタマーエクスペリエンスを向上させる顧客対応技術には、例えばアカウント管理のためのデスクトップおよびモバイルアプリや、数分で問い合わせに対応するAIチャットボットなどがあります。しかし最も見直しが必要とされているのは、顧客へのサービスに大きな影響を与えるにもかかわらず、企業が検討を避ける分野、つまりドキュメント処理です。

新規登録用申込みから変更事項のお知らせ文書に至るまで、企業が行うすべての業務には、解読・理解・分類・保管をしなければならない（しかも簡単にアクセスすべき）文書が発生します。文書をスキャンすることは、デジタル化の第一歩に過ぎません。事務処理はビジネス効率を前進させるエンジンであると同時に、ビジネスを停滞させる障害にもなり得るのです。

例えば、マッキンゼー社のレポートによると、保険分野は「デジタル転換期」にあると指摘されています。保険会社は、文書中心のビジネスプロセスや長い顧客ライフサイクルに基づき、デジタルオートメーション技術を早くから採用していましたが、昨今多くの保険会社は極めて重要な局面を迎えています。保険会社は、従来のドキュメント自動化ソリューションで実現できる以上のことを必要としています。アップグレードや統合の再構築には時間とコストがかかりすぎると考えています。同時に、顧客は保険会社に対してより多くのことを要求しています。数分で保険契約を締結し、迅速にクレームを解決し、しかも待たされることなく、これらのことを行いたいと考えています。この方向に進まない企業は取り残されるだろうと、マッキンゼー社は予測しています。

高まる期待を受けているのは、保険会社だけではありません。銀行、医療機関、政府機関、BPOなどは、スマートフォンやパソコンを使用し、デジタルスピードで正確に対応しなければならないというプレッシャーを感じています。これは一般社会が期待していることであり、企業のイメージにも影響します。

COVID-19のパンデミックは、変革を加速させる要因となっています。アナリストは、デジタルで扱われる文書の量は、2021年には4.5倍に増加すると予測しています。事務職員が申請書を読み、身分証明書をスキャンし、文書を手作業で処理する時代は終わりました。これらの文書は現在デジタルで届き、企業は増加する文書を管理するためにアプローチを変更する必要があります。

企業に届く大量の文書や関連書類は、主に以下の3つのビジネスストリームに分類できます。

- 新規登録用申込み
- 業務連絡
- 企業からのお知らせ（主に財務関連）

企業における文書は、それぞれの部門・業務・顧客・コンプライアンス要件・リスク分析を考慮した結果、急激に複雑さを増しています。メールルームは、似たような文書を正しく識別するだけでなく、次工程の部門や受取人を特定することも重要です。

典型的な大手自動車保険会社は、デジタルの力を活用することで、約5年で利益率を2倍以上にすることができます。



一般的なメールルームで 扱う文書の種類

部署ごとに通常20種類以上、企業
全体では数百から数千種類の文書
が扱われます。

- 登録申請書
- ローン申請書
- 保険金請求申請書
- 契約変更承認書
- 解約申請書
- 医療記録または医療証明書
- 本人確認書類
- 口座変更届
- 契約者変更届
- 住所変更届
- 銀行口座変更届
- 口座引落の承認書
- 情報公開請求書
- ライセンス申請書
- 開発申請書
- 証明書の発行依頼書

シナリオ

企業は、取引完了後に書類をスキャンするだけでなく、プロセス自体を自動化する必要性をかなり前から認識していました。なぜなら、顧客や担当者が行うすべての行動には、それに付随する書類が少なくとも1つは存在するからです。口座開設、ローン申請、保険金請求申請には、もちろんフォームへの記入が必要ですが、それ以外にも提出が必要な関連書類があります。例えば、交通事故の保険金請求の場合、警察の報告書、健康保険の情報、免許証、目撃者の証言など、数十枚の書類が必要となります。

これを何千人もの顧客に当てはめてみると、その数は膨大な量になります。また、保険会社はそれらの書類を何年にもわたって保管しなければなりません。保険会社では年間数百万枚、政府機関では数億枚の書類を保管することもあります。

初期のデジタルメールルーム製品が導入された頃、企業は主に紙の書類を受け取り、それをデスクトップコンピューターにスキャンするという一方の定型プロセスで処理していました。この方式はしばらくの間うまく機能しました。現在、多くの企業がこの初期の方式で、(しばしば)異種の製品のセットを導入しています。次世代のソリューションは、様々な通信の流れを統合しキャプチャや配信をするだけでなく、次工程での有用性や自動化も考慮する必要があります。最高のメールルームデジタル化システムは、新しいテクノロジーとアーキテクチャを取り入れ、まだ生まれていないテクノロジーに対応する柔軟性も備えています。これこそがプラットフォームと呼ばれるソリューションとなります。

電子メール、郵便、スマートフォン、モバイルアプリ、オンラインポータル、FAX、チャットツールなど、さまざまな方法で文書を受け取ることができるようになりました。また、企業で定義されたプロセスだけでなく、法規制に基づき情報の処理方法が決定される場合もあります。電子メールは、公式文書と同じルールでファイリング・保管される必要があります。



自動化しなければ、毎日大量に送られてくる書類を処理するための選択肢は限られます。手作業で書類を次工程に送るために手動のキー入力が必要なシステムを使用することになります。また、良いツールを持つサービスプロバイダーにアウトソーシングをすることも可能です。しかし、どちらの方法でもかなりのトレーニングが必要です。

メールルームのオペレーターが直面する典型的な課題は以下のものです。

- 未整理の書類一式の郵便物が届くため、手作業による仕分け、適切な部署への転送、関連情報の手作業によるキー入力が必要
- 文書の種類、業務、担当部門に関して、封筒の宛先や内容物の情報だけでは判別しにくい

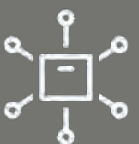
企業は、メールルームのオペレーターの課題を解決するために文書処理の自動化を検討する際、4つの主要な問題に直面します

組織の複雑さ
標準化ルール不足
多種・多量なコンテンツ
コンプライアンスと管理要件



保険会社は組織的に複雑です。企業ではさまざまな分野のサービスを提供することが珍しくありません。保険会社を例にとると自動車保険、家財保険、医療保険は、それぞれ補償内容が異なり、書類の処理方法についても独自のルールや規定があります。またそれぞれの保険会社では、営業部門と管理部門が並行して業務を行っています。これらの情報をすべて手作業で仕分けして配布することは、たとえそれが電子的な経路で行われるとしても、従来のメールルームでは非常に複雑でミスが発生しやすいものでした。また実際に仕分けを行う担当者にはトレーニングが必要で、ピーク時に作業量が増える場合はさらに状況が悪化します。ピーク時用のパート従業員のトレーニングには、フルタイムの従業員と同じコストがかかり、もしパート従業員が2~3ヶ月で辞めてしまうと投資が無駄になります。

メールルームのオペレーターの問題を解決するために、ドキュメントプロセスの自動化を検討する場合、企業は主に4つ問題に直面します。



送信方法やフォーマットの標準が欠落しています。企業はどのような書類がどのような方法で送られてきても、柔軟に対応する必要があります。顧客だけでなく、他の関係者、調査員、鑑定人、取引先、銀行、サービスプロバイダー、請負業者とも調整が必要です。コピーをFAXで送りたい人もいれば、JPEGを数枚メールで送りたい人もいます。これらを毎回スムーズに1つの案件ファイルに格納するのは至難の業です。



処理すべきコンテンツは膨大な量と種類になります。他社から送られてくる様々な書類を処理することは、複数の異なる職種 of 専門用語を同時に話すようなものです。メールルームには毎日、顧客が記入したフォームが送られてきます。地域やサービス、要望、製品によって必要な情報が異なるため、これらの書類は複数のバリエーションで届くことがよくあります。さらに複雑なフォームには、製品交換のための領収書から何ページにもわたる診断書まで、顧客からのさまざまな添付書類があります。これに加えて、新規顧客向けのフォームとその添付書類、法的な契約書、そして定期的に急増する更新や解約の手続きなどがあります。

コントロールとコンプライアンスは、日々の業務に欠かせないものです。コンプライアンスは企業にとって非常に重要であるため、多くの企業ではコンプライアンスをカバーするための役員レベルのチーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）を設けています。



メールルームにおいては、複数の入力チャンネル、1回のやり取りで多種多量の文書、誤操作の懸念などがあり、コンプライアンスにとって悪夢のような環境です。理想的には、受信したすべての文書はオペレーターが行った操作、生成されたデータ、関連する顧客情報と共に記録されるべきです。処理の一貫性、監査に対応できる高い信頼性、即時利用性も求められます。そしてすべての情報をまとめてファイルに整理する必要があります。顧客や申請者から電話やメールで問い合わせがあった場合、担当者はこのファイルを元に作業を進めなければなりません。このプロセスが遅れると担当者は答えに窮することになり、もしデータに誤りがあると担当者の責任になります。その際サービスの質が低下し、顧客は不満を抱くことになります。

顧客が企業に問い合わせる回数は無制限です。契約は毎年更新されて、お客さまが亡くなるまで続くかもしれません。顧客のライフサイクルは継続的なもので、コンタクトが多い時期と少ない時期があり、特定の案件について何度もコンタクトを取らなければならないかもしれません。問い合わせの度に、顧客を喜ばせるか、失望させるか、いずれかの機会に直面します。

DocPro* デジタル・メールルーム

TCGの送信方法やフォーマットにとらわれないドキュメントロジスティックスのアプローチは、自社内またはBPOでのメールルームの自動化に最適です。このソリューションの柔軟性により、特定のプラットフォームによる標準化を強いられ、特定のファイルタイプに制限されることはありません。DocProStarは、ほとんどの環境にシームレスに適合するため、あらゆるレガシー業務システムとの連携が可能です。このため、お客様はソフトウェアの使用方法をプロセス優先で検討することができます。ソフトウェアがプロセスを決定するのではなく、お客様がプロセスを決定することができます。

DocProStarは、ファイルの種類や送信方法に関わらず、すべての受信ドキュメントの仕分け、受信、配送を自動化します。このソリューションにより、プロセスの透明性を向上し、顧客対応時間を短縮することができます。DocProStarは、文書を受け取ってから取引が実行されるまで、顧客との自動コミュニケーションチャネルを開き、例えば文書の受領、種類の確認、文書の処理ステータスの更新情報を提供します。

キャプチャ / 正規化

新規申請、契約、顧客からのクレーム、第三者からの補足文書など、受信チャネルや受信方式（紙、電子）に関係なく、すべてのコミュニケーションはDocProStarによって取り込まれます。文書は1つのフォーマットに統一して正規化され、一貫した自動処理を可能にします。DocProStarは、手動メールルームの課題であった、すべての受信のための統合入力管理ポイントとして機能します。

分類 / 抽出

DocProStarは、AIを使用して、構造化、半構造化、非構造化にかかわらず、各部門の業務タイプ（業務依頼、財務、一般請求書、保険金請求書、契約申込書など）別に文書を識別して分類することが可能です。AI駆動型分類エンジンは、ニューラルネットワークと複数の分類器を使用して、数百ページを超える複雑な文書タイプを識別し、文書サンプルを使用してお客様のプロセスに合わせて学習します。DocProStarは、文書内の必須項目の記入漏れや、想定される文書が欠落していることも検出できます。ルールベースの処理により、必要な情報を得るためのフォローアップを即座に行うことができます。

有効化 / 検証

DocProStarは、構造化および半構造化文書から抽出したすべての情報を検証するステップを行います。抽出した情報は、内部データベースや公的データベースとクロスチェックしたり、外部の識別および不正管理サービスを使って整合性を確認することが可能です。例えば、自動車保険会社はすでに車の車両識別番号の記録を持っています。保険会社が受け取る新しい書類には、この車体番号も含まれます。DocProStarは、既存の文書と新しい文書の両方で、これらすべての項目を相互に検証し、矛盾や不正の可能性を検知します。

レビュー / 承認

有効性のルールチェックを通過した文書は、パイプラインに沿って移動させることができます。レビューするようフラグが立てられた文書は、適切な担当者に通知され、手動でレビューが行われます。通知には確認すべき項目と、問題があった場合の対処法が正確に記述されています。このように、次に行うべきアクションを自動的に通知することで、人手を介したシステムに比べ、大幅な効率化が図られます。

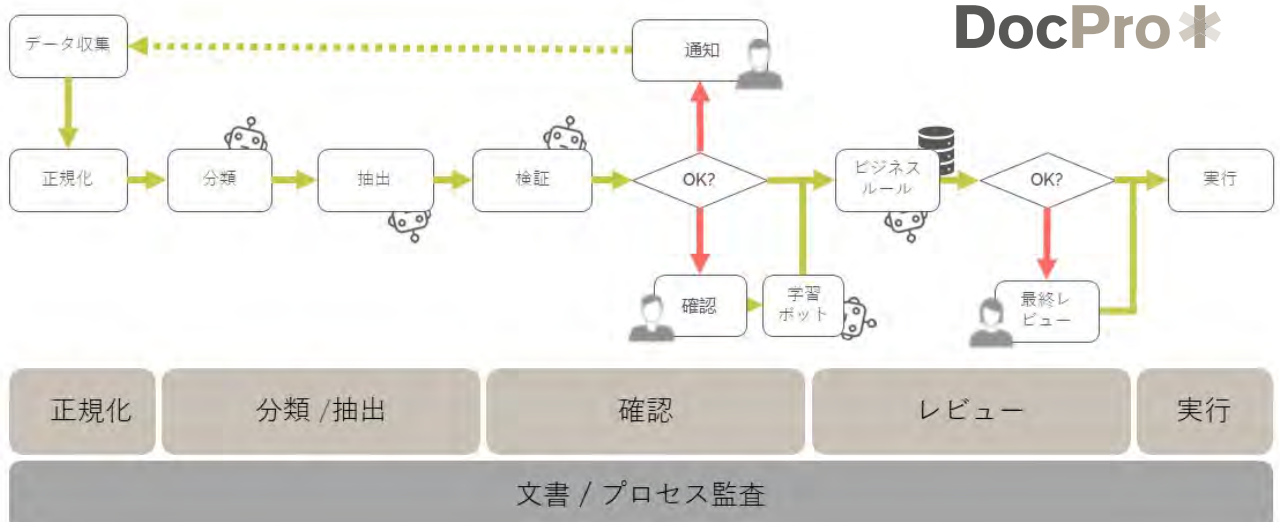
実行 / 完結

プロセスを通過した文書は、最終目的地へと向かいます。各顧客ファイルに添付したり、社内の担当者に転送したりします。ファイルは圧縮され、保管期限終了まで容易に検索したり、再度アクセスすることができます。

トレーサビリティ / 監査

機密データを扱うには、多くのプロセス制御と透明性がが必要です。DocProStarは、内蔵されたエンドツーエンドのプロセス監査ツールによりすべての文書プロセスの完全な監査を可能にします。データはサードパーティの分析およびレポート作成ツールと簡単に共有でき、画像としてレンダリングすることも可能です。

デジタルメールルーム・プロセスマップ



正確なデータを
取り出す

DocProStarの全文解析とキーワード検索機能により、分類とデータの精度が90%を超えることもあります。このようなスピードと高い精度は、手作業では到底追いつけません。デジタルメールルームでは、データ抽出が必要な構造化・半構造化文書を自動的に検出・処理します。高度なOCRエンジン、クラウドソーシング、自動介入要求により、DocProStarは99.9%の精度でデータドキュメントを抽出することができます。

DocProStarを使用したデジタルメールルーム・オートメーションの利点



顧客満足度の向上

顧客や取引先が企業に対して苦情を言う場合、対応時間の遅さやコミュニケーション不足に起因することが多くあります。顧客は、迅速な受理完了や承認の通知、取引やリクエストの状況報告を期待しています。DocProStarを導入している企業では、このような事態を完全に防止することができます。



コスト削減と売上増加

文書処理における問題は、時間だけでなく、お金にも関与します。デジタルプラットフォームへの移行により、データ品質が向上し、ミスも回避できるため、手作業で文書を処理する場合に比べて1/4から1/3にコストが削減できます。申し込み手続きを迅速に行うことで、契約更新率も70%から90%に向上すると言われています。



コンプライアンスの確保

コンプライアンスとは、企業がその業界の規制の範囲内に留まるために従わなければならない規則です。デジタルオートメーションは、ルールベースの指示セットに従って実行されるため、コンプライアンスに準拠した文書処理に最適です。一般データ保護規則（GDPR）要件への準拠は、アクセスや文書に応じたさまざまな設定によって実現されます。



敏捷性とスケーラビリティの向上

企業が活動する環境は急速に変化していますが、旧式のプロセス自動化システムでは、要件の変更や新製品の展開について行けなくなることがあります。DocProStarの直感的なユーザーエクスペリエンスとローコード/ノーコード環境により、プロセスや環境の変化に迅速に適応することができます。最新のアーキテクチャにより、文書の検証、セキュリティ、不正防止についても容易に実現可能です。さらに、季節や災害の影響で作業量が急増すると、数週間から数カ月にわたってチームが混乱してしまうことがあります。



処理効率の向上と時間削減

ドキュメントプロセスを自動化することで、年間の何千時間もの労働時間を削減することができます。これは文書の処理に費やす時間のみであり、従業員のトレーニングや作業の準備の時間は含まれていません。

このような時期への対策として従業員を増員するには、追加の費用が必要となります。DocProStarを使用することで、パフォーマンスに影響を与えることなく、瞬時にスケールアップまたはスケールダウンを行うことができるため、このような追加の出費を回避することが可能です。

DocProStarについて

TCGのDocProStarは、口座開設、リース申請、個人ローン、住宅ローン、買掛金、デジタルメールルームなど、銀行における様々なドキュメント中心の業務のエンドツーエンド処理を自動化します。TCGの知的財産は、RPA、AI、その他の最先端技術を含む、近代的で堅牢、かつ拡張性の高いプラットフォームを提供し、事務処理における新たな効率性を実現します。

このプラットフォームは、ノーコードのアプローチと柔軟な導入オプション（プライベートまたはパブリッククラウド、オンプレミス）により、コンプライアンスが組み込まれ、短期間で導入が可能です。DocProStarを使用する企業は、コストを削減し、トランザクション時間を短縮し、リスクを低減し、顧客やビジネスパートナーに大きな価値をもたらします。

TCGについて

TCGは、ビジネスプロセスオートメーション（BPA）を実現する国際企業です。DocProStarプラットフォームにより、銀行・金融、保険、医療、行政などの企業およびそのビジネスプロセスのアウトソーサーやシェアサービス企業における複雑なプロセスをデジタル化・自動化することができます。TCGは、世界5大陸12か国で、直販およびパートナー経由でソリューションを販売しています。

TCG |||

WWW.TCGPROCESS.COM

ENABLE THE DIGITAL ENTERPRISE

SWITZERLAND (HQ) AUSTRALIA BRAZIL CANADA CHILE GERMANY ITALY JAPAN POLAND PORTUGAL USA