

## Renew Insurance 社、Reflection ソフトウェアの導入により、ビジネスプロセスを自動化



Renew Insurance 社は、住宅、自動車、バン、オートバイに対する高品質低価格保険を専門とする企業です。サフォーク州ニューマーケットを本拠地とする同社は、経験豊かな保険外交員を多数擁し、広範囲の保険証券を提供しています。また、主要サービスプロバイダを通じて、多様な金融商品も販売しています。従業員は 70 人を数え、60,000 を超える顧客の要求に応えています。2009 年 6 月に Renew Insurance 社は、Hastings Direct 社に買収されました。Hastings Direct 社は英国を本拠とし、顧客数 40 万以上の保険会社です。

Renew Insurance 社も例に漏れず、顧客のニーズに迅速かつ正確に対応できるように、毎日大量のデータの処理に追われていました。具体的に言うと、従業員が日常の管理タスクに費やす時間を短縮したいと考えていました。また、旧来のデータアクセスとレポート生成の迅速化を望んでいました。

このような目的の実現のため、Renew Insurance 社は、同社の重要な IT システムとフロントエンドデスクトップアプリケーションをシームレスに統合する、端末エミュレーションのソリューションを探していました。

### Reflection ソフトウェア：最適のソリューション

同社の核となる IT システムは、Renew Insurance 社のシステムディレクターであるデレク・ロバーツ氏が率いる 3 人のチームでサポートしています。チームの任務は、システムが最高の効率で稼働し、問題を迅速に処理することによってビジネスへの悪影響を最小限にとどめることです。

Renew Insurance 社は、保険ソフトウェアプロバイダである Cheshire Data Systems Ltd. 社 (www.cdl.co.uk) のソフトウェアをベースにビジネスを構築しました。Cheshire Data Systems Ltd. 社の「クラシック」なシステムは、長い歴史をもつ端末ベースのシステムです。ロバーツ氏の目的は、この核となるセールスプラットフォームと問題なく統合し、そのプロセスにおいてユーザの生産性を向上させる端末エミュレーションシステムを見つけることでした。ロバーツ氏は、Reflection® for UNIX and OpenVMS 2008 に、探し求めていた以上のものを発見しました。

Reflection for UNIX and OpenVMS ソフトウェアは、さまざまな操作環境に対応し、複雑な IT の管理に必要な柔軟性を提供します。この次世代端末エミュレータは、Windows 7、Windows Vista、多様なセキュリティアーキテクチャ、仮想化技術に対応します。Microsoft .NET をベースに開発され、VBA と統合されているため、Reflection は自由にカスタマイズできます。

「これまでいくつかの端末ソリューションを使ってきましたが、Reflection 製品と違ってどれもが柔軟性に欠け、プログラミングも簡単ではありませんでした」と

### まとめ

#### 課題

Renew Insurance 社は、旧来のホストデータとフロントエンドのデスクトップアプリケーションを統合し、反復の多い管理タスクに費やす時間を削減する必要に迫られていました。

#### ソリューション

Attachmate Reflection for UNIX and OpenVMS 端末エミュレーション

#### 成果

- ユーザの生産性が向上
- 保険証券の処理効率が向上
- 正確性が大幅に向上

ロバーツ氏は述べています。「我々の業務には、保険証券の確認、1 日の終業前のレポート生成など、たくさんの繰り返し作業があり、人材の多くがそれに費やされています。Reflection を導入することによって、このようなプロセスを迅速かつ容易に自動化し、スタッフの生産性とデータ入力の正確性を向上させることができました」。

### 顧客のための時間を拡大

ロバーツ氏によると、繰り返しの多いタスクの自動化に必要なスクリプトの設定が、驚くほど速く簡単にできました。Reflection では、動作の完了に必要なキー操作を複製することによって、スクリプトを構築します。「Reflection では、時間のかかる動作をすばやく正確に終わることができます。従業員は、戦略タスクやビジネス開発により多くの時間を割くことができるようになりました」。

Reflection のスクリプト機能により、以下の 3 つの主要業務が簡略化されました。

#### • 保険証券の処理

以前は 2 人のフルタイムの従業員が、保険証券を確認する前に、手作業で顧客の財務記録をチェックしていました。現在では、このような確認を Reflection で行っています。Reflection は画面に表示された内容を読み取り、論理的な判断を下し、それに応じた対応ができます。たとえば、保険証券の発行処理を伴う処理で、ダイアリー画面にナビゲートされるプロセスを例に挙げます。スクリプトは、画面をスキャンし、ダイアリーの入力日付と操作日付を調べ、日記が開かれていたか（その場合は保険証券が処理される）、まだ開いていたか（その場合は、記録にまだ何か懸案事項があるので、さらなる操作のためにその案件にフラグが立てられる）どうかを確認

します。矛盾がある（スクリプトと一致しないものがある）場合は、それが強調表示され、解明のために口座処理担当者の一に転送されます。その結果、Renew の従業員の 1 人あたりの保険証書処理可能件数が業界平均を上回るようになりました。処理効率が 20% 以上向上したことになります。

#### ● キャッシュシートや財務サマリーなどの毎日のレポート作成

これまで従業員は日々のレポート作成に貴重な時間を費やさなければなりませんでした。今では、営業時間の終了後に Reflection でスクリプトをバックグラウンドで実行することによってレポートを作成し、さらにそれをフォルダに保存するので、次の日の朝にはそれを解析する準備が整っています。スクリプトによって、外部のサプライヤー用に一定のフォーマットでサマリーレポートを作成することもできます。

#### ● 月例目録レポートの作成

以前は保険引受リスクと徴収された保険料の月例目録レポートを手作業で作成する必要がありました。これは、ヒューマンエラーの発生の危険性が非常に高い、単調な作業でした。今では、Reflection のスクリプトを使用して、何日どころかほんの数時間でこのようなレポートを作成することができます。

ロバーツ氏によると、Renew Insurance 社は競合他社より少ない人数で業務を遂行できるようになったということです。「つまり、従業員は以前より顧客への対応に一層専念できるようになりました」。

### 「支社」間の相違

Renew Insurance 社は、いくつかの銘柄を所有しており、それぞれに別個のデータセットがあるため、それらを別々に分けて維持する必要があります。Renew Insurance 社は、オペレータが必要に応じて選択しログインするという、支社ごとに異なるシステムをセットアップする方式をとってきました

問題は、銘柄が異なってもメニュー画面は同じで、オペレータがどの銘柄のメニュー画面なのか見分けるのが難しいことでした。オペレータが間違った領域でクライアントを探すことで時間を無駄にしないように、Renew Insurance 社は Reflection を使用して、オペレータ画面をカラーコード化しました。この新しいシステムによってナビゲーションが単純化され、オペレータの作業の精度が向上しました。

### Attachmate について

Attachmate は、端末エミュレータ、アプリケーション統合、安全な通信のための高度なソフトウェアを提供しています。当社の NetIQ 事業では、IT プロセスを自動化し、分散 IT のパフォーマンス、セキュリティ、コンプライアンスを管理するためのソリューションを提供しています。当社の技術を利用して、世界中の 65,000 社以上のお客様が、新しく有意義な手法で IT 資産を活用しています。

[www.attachmate.jp](http://www.attachmate.jp)



日本支社  
NetIQ 株式会社 Attachmate 事業部  
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1  
住友市ヶ谷ビル 9階  
TEL 03-3513-5111 FAX 03-3513-5112  
E-mail jinfo@attachmate.com  
URL www.attachmate.jp

米国本社  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, WA 98109 USA  
TEL +1 206-217-7500  
FAX +1 206-217-7515  
URL www.attachmate.com

\*NetIQ 株式会社は米国 Attachmate Corporation の 100% 子会社です。

また、Reflection を使用して、支社間の切り替えプロセスを自動化しました。今では、オペレータは支社の間で切り替えるたびに詳細なログを再入力する必要がなくなり、マウスクリックだけで済みます。その結果、生産性が大幅に向上しました。

もともと、ソースコードの記録はエラーが発生しやすい領域です。オペレータが電話からの情報を無視してしまったり、簡単に価格の提示に進めるコードを入力したりしがちだからです。Renew Insurance 社は Reflection を使用してマクロを開発し、このプロセスを自動化しました。マクロによって、電話システムから供給された情報を使用して、正確なソースコードが自動で確実に入力されます。しかも、オペレータはプロセスが完了するまで修正作業に煩わされることがありません。

このプロセスを自動化することによって、入力データの精度が高まりました。さらに、キャプチャされたデータの信頼性が増し、結果に基づいてマーケティングの予算をより効果的に適用できるようになりました。

### Reflection でさらなる前進

Renew Insurance 社の業績は引き続き成長しているため、同社は今後も Reflection ソフトウェアを使用し続け、同社の IT プロセスの合理化を図ることにしています。ロバーツ氏によると、「Hastings Direct 社が当社を買収した理由のひとつが、IT の効率のよさでした。現在は、Reflection ソリューションをコールセンター全体に展開することをめざしています。そうすれば、コールセンター全体の効率を、私たちが達成したのと同じレベルまで引き上げることができるでしょう」。

また、Renew Insurance 社は現在、Reflection を使用して電話システムにリンクする .Net ベースのアプリケーションを開発しています。これが実現すれば、顧客への接続が確立されると、顧客情報とキャンペーン情報が画面に表示されるようになり、スタッフの作業効率がより一層向上すると考えられます。

これからも Renew Insurance 社は、Reflection の性能と信頼性を使用してそれ以外の開発手段を探っていくことができるでしょう。デレク・ロバーツ氏は最後に「これまで Reflection 製品は Renew Insurance 社の成功の鍵を握る重要な要素でした。我々はその可能性がさらに広がることを期待しています」と締めくくりました。

【販売代理店】

### CYBERNET

サイバネットシステム株式会社

本社 〒101-0022 東京都千代田区神田練馬町3 富士ソフトビル  
Tel: (03)5297-3487 Fax: (03)5297-3646  
中部支社 Tel: (052)219-5900 Fax: (052)219-5970  
西日本支社 Tel: (06)6267-2650 Fax: (06)6267-2770

■ <http://www.cybernet.co.jp/reflection/> ■ [itdsales@cybernet.co.jp](mailto:itdsales@cybernet.co.jp)