



CASE STUDY

オリックス生命保険株式会社

本社 東京都港区赤坂2-3-5 赤坂スターゲートプラザ
 資本金 590億円 (2018年8月末現在)
 事業内容 生命保険
 URL <https://www.orixlife.co.jp/>



診断書の“医療方言”を標準化する「Assess(アセス)」で支払査定をスピード化



オリックス生命保険株式会社(以下、オリックス生命)は、イメージデータ化した診断書や請求書により、給付金の支払査定を行うワークフローの構築を検討。これを機に、医師が診断書に記載した“医療方言”の標準化を、ITで自動化することを目指した。そこで、TISのASPサービス「Assess(アセス)」を導入し、査定担当者のスキルに依存しない、正確・迅速な医療用語の標準化が実現した。

従来の課題は?

- 給付金の支払件数の急増で、診断書の傷病名・手術名を標準化する作業負担が増大。
- 以前から利用している医療用語の検索ツールは、その都度手動で調べる時間のロスが大きい。

TIS「Assess」選択の理由は?

- 実データを利用した変換テストで、他社ツールを上回る高い精度を達成。
- 複数の生命保険会社で導入実績があり、不安なく査定業務に利用可能。

プロジェクト成功のポイントは?

- 業界を熟知するTISとの円滑なコミュニケーションのもとプロジェクトを遂行。
- 必要最小限のカスタマイズで、工期を短縮しつつコード特定率90%超を達成。

導入効果は?

- “医療方言”が自動的に標準用語・標準コードへ変換され、査定の進めやすさが向上。
- 支払査定ワークフローの全面刷新で、支払い漏れを約3割削減できる見込み。

背景 高度なスキルを要する“医療方言”の標準化

オリックス生命は「新CURE」に代表される、“シンプルでわかりやすい”個人向け保険商品を特長とする、生命保険業大手。契約件数は、この10年で約10倍となる400万件以上に急成長し、通院・入院や手術に伴う給付金の支払件数も、右肩上がりが増え続けている。「そのため、支払査定部門の作業量も増大し、新たな担当者の育成だけではカバーし難い状況となっていました」と、保険金部在籍時に本プロジェクトを推進した嶋亨祐氏(現オムニチャネル営業部)は語る。

そこで同社は2013年、査定から社内承

認・支払いまでの業務を効率化する、新たなワークフローへの刷新を検討。当時保険金部に在籍した榎本祐二氏は「請求書・診断書をイメージデータ化して業務効率化を図るとともに、大規模災害時でも支払査定を継続できるBCP対策強化が目的です」と語る。

これにあわせて目標の一つに定められたのが、医師が診断書に記入した傷病名・手術名を標準化する作業の自動化であった。例えば、『胃癌』は医師によって『Gastric cancer』や『胃(CA)』とも表記され、査定においては、こうした“医療方言”を標準的な医療用語に置き換えるとともに、該当する

標準的な傷病コード・手術コードへの変換が必要。さらに、各社が約款で定義する個社コードのうち、どれに該当するかを調べなければならない。

同社では、査定担当者への医療知識の教育に加え、経験が少ない担当者が見落としなく標準化を行えるよう、医療用語のPC用検索ツールを利用していたが、「不明な用語が出てくるたびに検索しては時間のロスが生じます。そこで、新たなワークフローに標準化を行う変換エンジンを組み込むことを計画しました」(保険金部支払査定チーム 山村英次郎氏)。

選択 優れた変換精度の医療データ標準化サービス「Assess」

2015年後半、オリックス生命は、診断書の“医療方言”を標準化するソリューションの選定に着手した。その候補の一つとなったのが、TISが提供する医療データ標準化サービス「Assess」であった。「Assess」は、“医療方言”の標準化から、最終的に各保険会社が定めた傷病/手術コードへの変換までを支援するASPサービス。医療辞書には100万語以上が登録されており、傷病名・手術名の特定率は90%を超える精度を持つ。

実データに基づく実証テストで、3社のソリューションを比較した結果を嶋氏は「変換の正確さは「Assess」が抜き出ており、変換スピードも十分。加えて、その時点で5社の生命保険会社が業務利用している実績があることも決め手となり、採用を決定しました」と語る。

オリックス生命は、今回の各社提案に先立ち、AI(人工知能)を利用して医療用語を標準化する選択肢も検討したという。「AIを手がけるソリューションベンダーに相談に行っ

たところ、変換率は思ったほど高くなく、導入コストはまだ高いという印象。加えて、当社はこれまで紙の診断書で査定を行ってきたので、社内にAIの学習データが存在しないこともあり、導入は時期尚早と判断しました。対して「Assess」の場合、複数社が共同利用する医療辞書が随時アップデートされていきますから、我々が経験したことがない未知の用語まで変換できることは、非常に大きな魅力だと感じました」(嶋氏)。

導入 工期を短縮しつつコード特定率90%超を達成

支払査定の新ワークフローの構築は2016年春からスタートし、これと並行してTISによる「Assess」導入が進められた。「Assess」はASPサービスであり、システムおよび医療辞書・マスターはTISが運用管理を担う。医療辞書は、医療専門家（診療情報管理士）が月次で収録内容をアップデートしており、変更点は「Assess」を利用する各生命保険会社に通知される。

榎本氏は、プロジェクトにおけるTISの印象を「メンバー全員、生命保険の業務知識が非

常に豊富。“同じ言葉で会話できる”ことから、コミュニケーションも円滑で、プロジェクトを進めやすかったですね」と振り返る。

「Assess」による自動コード変換率を最大化するには、「Assess」が保有する標準名・標準コードのマスタ（約46,000語）を、保険会社が約款で定める個社コードに1対1で紐付けのカスタマイズ作業（個社対応）が必要だが、今回はこれを先送りとした。「TISの事前のテスト結果によれば、1対1で紐付けを行わなくても、傷病名については

90%以上の精度で、当社独自のコードを導出できるとのこと。また手術名については、自動変換されるものが50%、最終的に表示される複数候補から人間が選択するものが40%で、合わせて約90%の特定率が期待できる。そこで、まずは必要十分な特定率での短期導入を目指しました」（嶋氏）。こうして「Assess」が組み込まれた新たな査定業務のワークフローは、2018年1月に完成し、本稼働を開始した。

効果 経験に左右されない高品質な査定が実現

現在「Assess」では、月間約2万件の診断書の医療用語の標準化が行われている。「これまで、経験の浅い査定担当者は、判断に迷う用語が出てくるたび、検索ツールを使って調べる必要がありました。『Assess』により自動的に標準用語・標準コードが返ってくるため、“査定を非常に進めやすい”という担当者の声が多く聞こえてきます」（山村氏）。

また、今回のワークフローの刷新で、査定の精度も向上した。「当社では、診断書の情報見落とし等による保険金・給付金の支払い

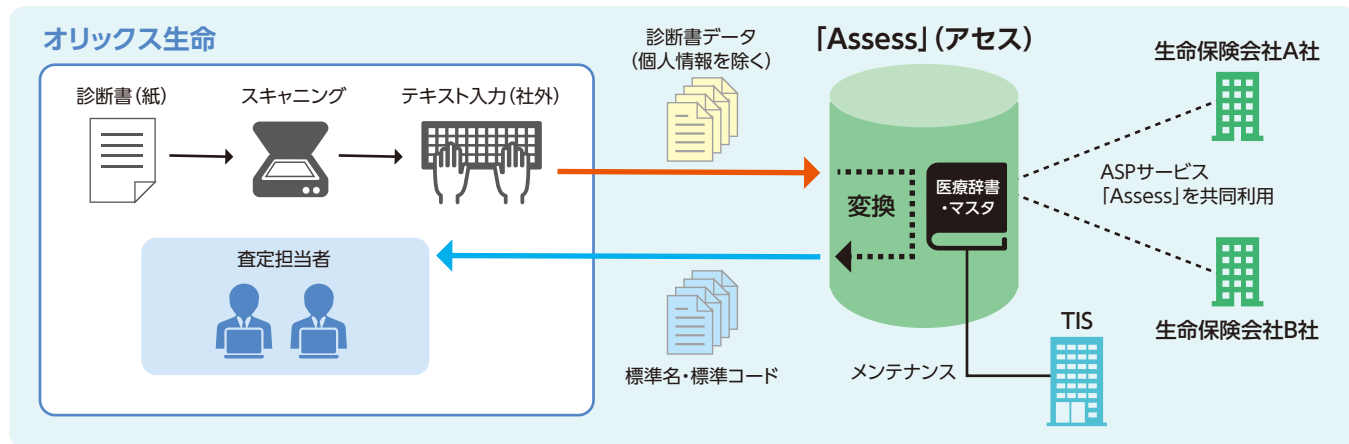
漏れは、全体の0.06%前後。ワークフローの見直しで査定の精度が向上し、このうち3割程度をなくせると見込んでいます」（嶋氏）。

榎本氏は、複数の生命保険会社が利用するASPサービスならではの期待をこう語る。「当社が単独で蓄積できる情報量は限られますが、複数の生命保険会社が利用する『Assess』には、広く業界の情報・ナレッジが反映されます。たとえば、特殊な条件での給付金支払いの履歴が“見える化”され、共有できるようになれば、各社が査定のやり方を

改善していくために役立つはず」。

将来的には、査定業務のワークフローの随所に、AIを取り入れていくことも考えていると山村氏は続ける。「例えば、当社は給付金支払いの最終チェックを3人体制で行っていますが、このうち一人をAIに置き換えるといった使い方も考えられます。既にTISからは、査定業務に特化したAIソリューションの提案も受けていますので、当社に一番マッチしたかたちでワークフローを進化させていきたいと思っています」。

システム概要



お客様の声

今回、システム開発でありがちな、手戻りがほとんどなかったことが印象に残っています。経験上、発注側とSIベンダーで認識に相違が生まれることはよくあり、途中で“実はこうしてほしかった”と伝えても、“設計書と異なるので仕様変更になる”と言われがちです。そういうことが、ほとんどなかったのは、TISが初めてでした。今後は、今回は見送りとした1対1でコードを紐付ける個社対応による特定率の向上や、コールセンター業務での「Assess」活用などについて、TISと協議していきたいと思っています。（嶋氏）



オリックス生命保険株式会社
お客さまサービス本部
副本部長

榎本 祐二氏



オリックス生命保険株式会社
オムニチャネル営業部長

嶋 享祐氏



オリックス生命保険株式会社
保険金部
支払査定チーム長

山村 英次郎氏

本事例に掲載のTISサービスはこちら ▶▶▶ Assess —医療データ標準化サービス https://www.tis.jp/service_solution/assess/

TIS株式会社 <http://www.tis.co.jp/>

- 東京本社 160-0023 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー
- 名古屋本社 451-0046 愛知県名古屋市中区牛島町6-1 名古屋ルーセントタワー
- 大阪本社 530-0004 大阪府大阪市北区堂島浜1-2-1 新ダイビル

TEL

0800-600-9810

050-5816-9805(携帯電話からのお問い合わせ)