

共同化システム実現の可能性

—損害保険業界編—

各社の共通化可能な業務を共同して行うシステムの共同化は、事務費削減の大きな手段のひとつだが、保険業界における基幹業務の共同化はあまり進められていない。本稿では、その原因を明らかにするとともに、野村総合研究所（以下、NRI）が提供している自動車損害賠償責任（以下、自賠責）保険共同システム「e-JIBAI」を参考に、共同化の可能性について考察する。

保険業界における共同化の現状

業務の効率化やコストの削減は、企業にとって大きな課題のひとつである。保険業界も例外ではない。とくに昨今は、監督官庁である金融庁の保険会社に対する総合的な監督指針の見直し、保険法の改正、保険業法の見直しなど、保険会社に対応を求める動きは強まるばかりである。

保険会社は、このような必須の対応を行いつつ、自社の戦略的な部分への重点的な投資を行うため、これまで以上に業務効率化やコスト削減を意識した対策を講じる必要がある。その対策のひとつとして考えられるのが、事務処理サービスやシステムの共同化（共同利用）である。とくにシステムの共同化は、開発、運用、保守の面でコストメリットを享受できると言われている。しかし現実には、基幹業務に関してはシステムの共同化は積極的に進められてはいない。

システムの共同化を阻む要因

システムの共同化が進まない要因は、大きくは2つあると考えられる。

1つは企画段階での保険会社間のシステム

化要件のレベル差が大きいことである。たとえば、ユーザーへの提供機能が保険会社の事業規模によって違うことや、商品がほぼ同じでも事務や帳票が各社で異なることなどである。このため、共同利用システムの要件を統一することが困難となる。

もう1つは実現段階での技術的な問題で、標準化が難しいことがあげられる。たとえば、同じ商品なのに項目名やデータ桁数が保険会社で異なるため、データ形式の統一が困難になることなどである。共同化によるデータ形式の統一は各社のシステムに大きな影響を及ぼすため、各社はなかなか共同化に踏み切れないのである。

以上に加えて、中立的な立場の推進役がないために足並みが揃いにくいことも、共同化が進まない要因としてあげられる。

自賠責保険共同システム「e-JIBAI」の工夫

2004年10月にサービスが開始された「e-JIBAI」は、自賠責保険の発券を扱う共同利用システムである。「e-JIBAI」の利用率は年々拡大し、いまでは業界標準のシステムになりつつある。

唯一の共通保険である自賠責保険ですら、



事務処理には各社固有のやり方があり、共同化は容易ではなかった。それにもかかわらず「e-JIBAI」が実現できたのは、以下のような理由があったからである。

まず、企画段階で保険会社を中心となって参加を呼びかけたことである。また、NRIが中立的な立場の事務局として、各社の意見やノウハウを集約しつつ、システムのあるべき姿を早い段階で提示し、参加各社の合意を形成できたことも大きい。実現段階における標準化としては、各社共通インタフェースを完全に統一することは困難であったため、データ形式や代理店システム接続形式の差異を「e-JIBAI」で吸収する方式とした。

振り返ってみると、参加各社とともに問題を解決できたことが最大の成功要因であったと認識している。

共同化に必要なポイント

共同化のポイントは、単純に共通のシステムを構築するということではなく、次の3つの観点が重要になると考えられる。

1つ目は商品の統一である。同様の商品でありながら会社ごとに異なる約款や帳票を統一することが必要である。2つ目は事務の共通化である。会社ごとに異なる保険料徴収方法や保険金支払い方法の統一、集中事務処理センターの利用、損害調査組織の集中化を図ることが必要である。3つ目はシステムそのものの共同化である。システムリソースの共

同利用、異なるシステムを接続する標準フォーマットの策定、経理や顧客管理などのバックオフィス系システムの共同化がある。

システム共同化にとっての最大のハードルは、商品・事務処理の見直しである。この部分の統一化、共通化が共同化の効果をいっそう高めるのである。

なお、以上のような共同化とは別の観点になるが、保険会社の自社システムのコア機能をコンポーネント化し、この運営をアウトソーシングした上で他社へ販売することも、開発費削減のための一手段である。

システムの共同化を考える際には、「共同化できるシステムを作る」ことよりも、「自社開発すべき重要なシステムを明確にする」ことが重要である。極端に言えば、自社開発すべきシステム以外は共同化することでもよい。

いずれにせよ、現在の商品や事務処理を整理し、業務ごとの費用を把握・分析し、その業務が自社にとってコアかノンコアかの切り分けをしておくことが必要である。「e-JIBAI」も、自賠責保険の発券という、ノンコアの業務を共同化したものである。

システムの共同化にはさまざまな阻害要因があり、とくに基幹業務では実現に向けたハードルはより高くなる。しかし、それだけに事務費削減の効果も大きいことは間違いないところであり、今後ますます必要になっていくと思われる。 ■