

# NISSAY ITが提供する保険事務のBPOサービスとは

BPO(Business Process Outsourcing)とは、企業における業務プロセスの一部について、業務の企画・設計から実施までを一括して専門業者に外部委託することです。当社においても、保険の事務・システムを中心に、包括的なBPOサービスをご提供しております。

## 1. これまでの一般的なBPO

BPOの目的は、お客様にしか出来ない「本業の強みの部分」に経営資源をより集中いただき、それ以外の間接業務やバックオフィス業務は出来るだけ外部に委託することで、限られた経営資源の投入先の選択と集中を促進することにあります。

これら間接業務・バックオフィス業務を、自社よりも優れた専門性を有する外部の企業に任せることで、業務の効率化・高品質化やコスト削減を追求するのがBPO本来の目的です。しかし実際には、書類の受付から書類情報のデータ化およびその納品までの一部工程(いわゆるデータエントリー業務)を得意とする専門企業への業務委託に留まっている例がほとんどであり、ひとかたまりの業務全体の事務をアウトソーシングされるケースは少ないと想定されます。

## 2. 当社のこれまでのBPO

当社は長年にわたり、保険事務の「書類受付からイメージ・デジタル化」「ワークフローへのデータ連動までの運用事務設計・構築」と「事務支援システムの開発・構築」を行い、その構築したシステムを当社側で運用させていただきサービスまでご提供して参りました。実務運用に関しては、事務マニュアル類及びISMS、プライバシーマーク認証をベースとした基準・規程を整備の上、保険事務をトータルかつ安定的に運営しております。

このように、これからのBPOの方向は、業務プロセスの企画・分析・設計から、IT技術の導入、人材や設備の整備、事務運用までを、専門性を有する外部の企業にトータルに任せることではないかと考えています。

## 3. 当社がご提案するこれからのBPOサービス

お客様のあるひとかたまりの業務について、その業務量の繁閑を柔軟に吸収し、従来固定費化していた事務コストを変動費化し、かつ従来よりも優れた業務品質化を実現していただくひとつの手法として、当社はこのたび「新事務方式」を開発致しました。

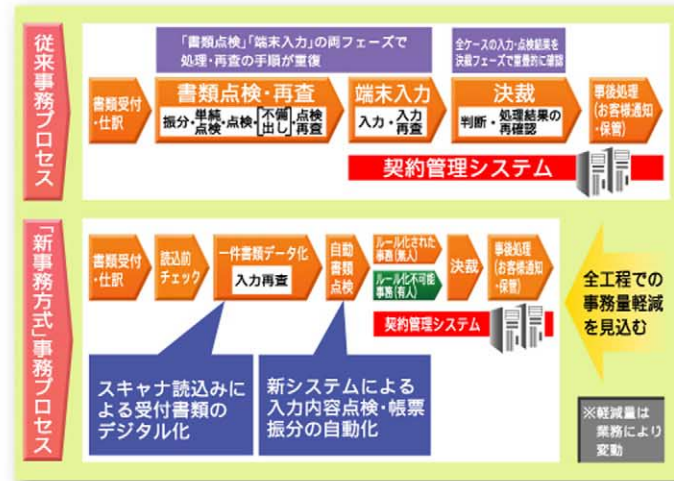
これは、①事務処理のリエンジニアリングと②事務のアウトソーシングにより、従来の事務処理工程と事務処理体制の抜本的な見直しを実現するものです。

### ①. 事務処理のリエンジニアリング

事務処理を徹底的に細分化し、ルール化可能な事務(共通事務)と不可能な個別事務に再構成します。

「ルール化可能な事務(共通事務)」について、書類情報の入力業務でスキャナを活用することで機械化し、更に点検業務を機械化するシステム(新事務システム)を導入します。「新事務システム」では、データ化された情報によっては決裁処理まで自動で行うことも出来ます。

但し、人による判断が必要なものやルール化出来ないものは、従来通りお客様でのご対応が必要となります。現行のお客様の事務を極力「ルール化可能事務」とすることが出来れば、大幅な事務量軽減と更なる事務品質の向上とスピードの向上が見込めます。



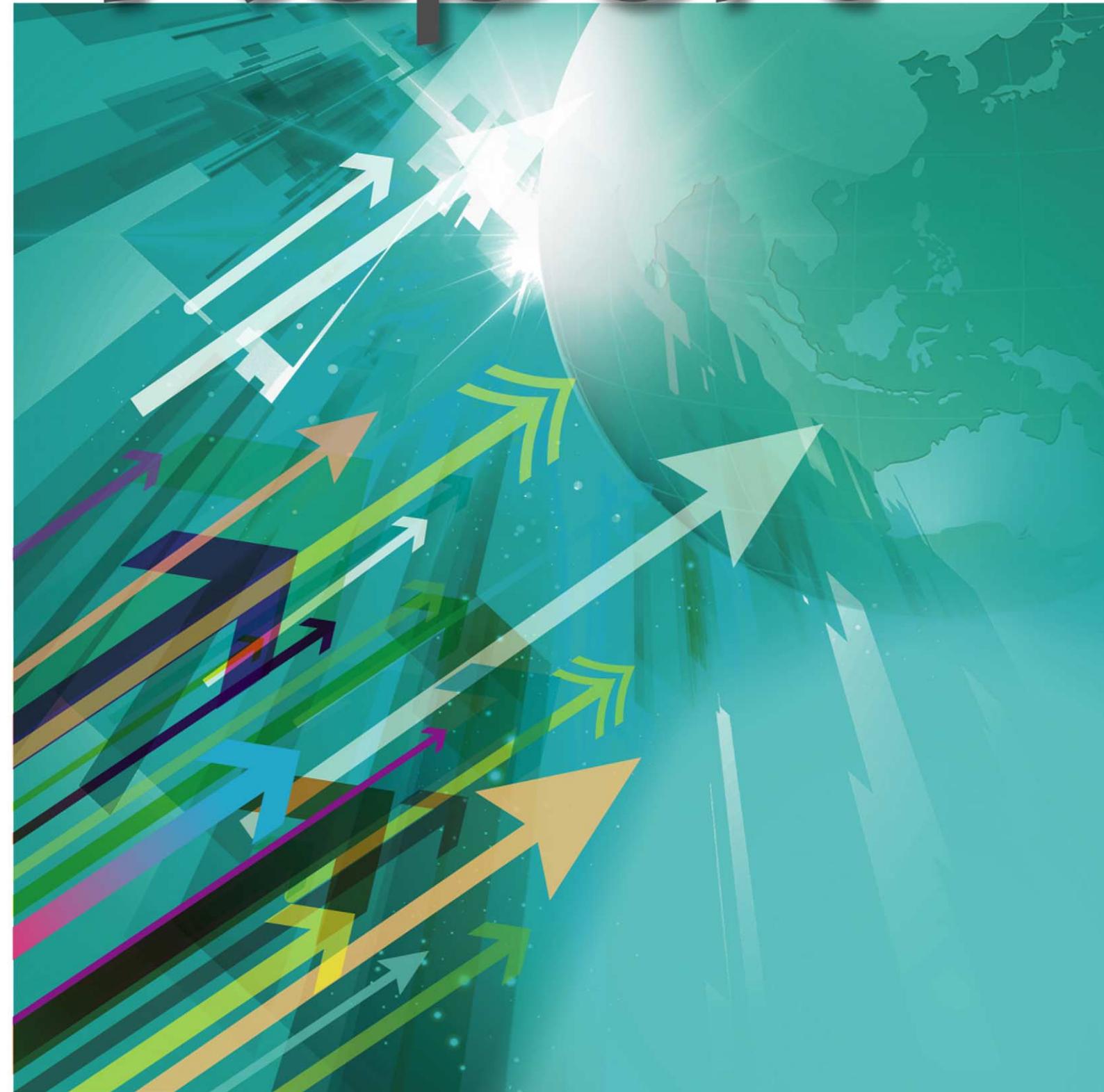
尚、この「新事務システム」は、サービス導入時に必要な対応は、原則パラメータ設定に限定し、カスタマイズを極小化しております。また、お客様の契約管理システムとメッセージを交換するというインターフェイス設計により、お客様の既存システムに大きな影響を与えない形でサービス導入が可能です。

### ②. 事務のアウトソーシング

「ルール化可能事務」について、当社の専管事務センターに業務委託を行っていただくことにより、お客様における業務量変化を柔軟に吸収する安定的な事務運営体制を構築致します。バックオフィス業務の大幅な簡素化とコスト圧縮の実現により、お客様の価格競争力の向上にお役に立てるものと考えております。

このため、お客様のある業務領域においては、熟練した事務人材は必要でなくなるため、事務体制構築にかかる期間や人材育成負荷も軽減されます。お客様は他社様との競争領域により集中して経営資源を投入いただくことが可能になります。

# R NISSAY IT Report



ニッセイ情報テクノロジー株式会社 発行：経営企画部

〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア TEL:(03)5714-4624 FAX:(03)5713-0178

<http://www.nissay-it.co.jp>

※本文中に掲載されている商品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。  
Copyright©2013 Nissay Information Technology Co., Ltd. (本誌記事の無断転載・コピーを禁じます)



ニッセイ情報テクノロジー株式会社



## 適切な事業継続を支えるバックアップサイト

企業にとっての事業継続の重要性が改めて注目されている。一昨年の東日本大震災も大きなリマインダーとなったようで、日銀の調査によれば国内の銀行/証券業全体の8割、大手では全社が事業継続体制を整備し、定期的に計画の見直しを行っているとの事である。

昨年5月に、企業としての事業継続マネジメントシステム(BCMS)の国際規格ISO22301が定められた。これは企業に重大な影響を与えるインシデントが発生した際に、「事業を継続する」ために必要な企業活動のマネジメント手法の国際規格である。国内ですでに10数社(2012年末時点)がこの認証を取得したようである。今後、ISO9001や27001、14001のように認証取得による企業価値の向上が認知されていくと思われる。

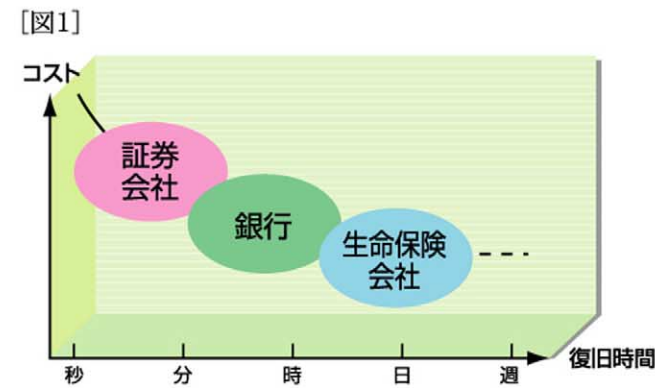
もはや各企業の事業はシステム無しには成り立たないので、事業継続計画で重要となるのはシステムの災害対策である。被災時にもシステムを継続的に稼働させるためにはバックアップサイトの準備が必要となる。FISC基準ではバックアップサイトは、「資金決済などを行う重要なシステムについては、原則として保有が必要」となっており、その場所は「同一のリスク要因(火災、地震、停電など)を共有しないこと」と規定されている。しかし、その形態(自営や共同など)や具体的中身については、「十分に検討すること」という記述のみである。では、各企業はどれぐらいのレベルのバックアップサイトを用意すればよいのか。

### 求められる対応基準

焦点となるのは、「どのシステムを」、「どの時点から(RPO:Recovery Point Objective)、どれだけ早く(RTO:Recovery Time Objective)動かすか」ということと、「それにかかるコスト」の兼ね合いである。

例えば、証券会社でマイクロ秒単位の単位で取引を行っているようなシステムでは、RPO/RTOは秒単位が求められるかもしれない。銀行では、決済業務などへの影響を考えると、いいところ時間単位であろう。日銀の調査によれば大手銀行の7割以上が、主要となる預金や為替システムなどのRPOを5分、RTOを4時間以内としているとの事である。

さて、それでは生命保険会社はどのようなのだろうか。ほとんどの生命保険会社は災害時に契約者への支払いが滞らないようにすることを最優先としている。平常時の契約者への支払い業務そのものが日単位の対応であることからすれば、RTOは日単位で十分とすることになる。現にA生命保険会社における主要業務システムはRPO 3時間、RTO 24時間に、B生命保険会社ではRPO/RTOともに24時間に設定されているという事例がある。(図1参照)



### RPO/RTO短縮化を実現する技術

RPO/RTOを縮めようとするほどコストは跳ね上がってくる。コストとの兼ね合いで、業務への支障はあるもののRPO/RTOを長くせざるを得ないという企業もあるはずである。しかし、最近では技術的に以前より低コストでRPO/RTOの短縮化が実現できるようになってきている。

その一つがサーバの仮想化である。既にほとんどの企業が主にサーバ利用の効率化のためにサーバの仮想化を行っている。仮想化することでサーバは物理的な箱から逃れられ、集約された物理サーバのどこでも動けるようになってきている。この技術はセンター間でも利用できるようになってきている。サーバの「イメージ」をバックアップサイト側のサーバ群のどこかに移すことでこれまでよりはるかに早期に、かつ安全にバックアップシステムを動かすことが可能となっている。

二つ目がストレージ技術である。システムの扱うデータ量は飛躍的に増え、バックアップサイトへのデータ同期のためには、高価な高速回線が必要であった。しかし、圧縮技術の高度化、データを送る際に同じデータであれば排除して送らない重複排除を、より小さいブロック単位できめ細かく行うようにする技術により、データの同期に必要なデータ量は従来とは比較にならないほど小さくなった。結果として同期データを送る間隔を狭められると共に、以前ほどの高速の回線は不要となり、RPOの短縮、コストの削減が可能になっている。

三つ目がクラウドである。仮想化されたサーバイメージをクラウドに持って行くことで、クラウドをバックアップサイトに使うことも可能になってきている。データは常時伝送して同期を取っておくことが必要だが、サーバは平常時ほとんど使わないので、非常に安価なバックアップサイトを構築可能である。ただし、利用にあたっては、RTOの明確化、委託先がSLAを守れないような場合の対応策について事前に契約上考慮すべきとFISCでは求めている。

四つ目は、バックアップサイトそのものではないが、SNSとモバイル環境である。被災時に社内の連絡が取れない限り復旧時間は長期化する。東日本大震災の際には90%の通話制限がかかったこともあり、FacebookやTwitterがコミュニケーション手段として役立つことは記憶に新しい。既に社員のほとんどは社用か私用かはともかく何らかのモバイル端末を保有している。

[図2]



被災時に会社としてのコミュニケーション手段としてこれを使わない手は無い。FISCでも通信途絶時などを想定して複数の連絡手段の確保が必要としている。某米国企業では東日本大震災の際に、自宅や避難先にいる社員とのコミュニケーション手段としてBYOD用のサイトを急遽立ち上げ、私用のPCやスマホから社内ネットワークへのアクセスルートを確認して活用したという。

### NISSAY ITのバックアップサイトサービス

NISSAY ITは事業継続全般についてお客様のご支援が出来るよう、計画策定コンサルから、実際のバックアップサイト提供に至るまでサービスメニューを整えている。(図2参照)

バックアップサイトについては、お客様の要件に合わせて複数のバックアップサイトを用意し、使い分けしている。

例えば、NISSAY ITのセンターで稼働しているi-WinやNISSAY IT-XNETなどは北海道および沖縄のデータセンターを使い、被災時24時間以内にバックアップサイトが立ち上がるようにしている。

一方で、お客様の自社データセンターで稼働しているシステム向けには、NISSAY ITセンター内にお客様専用のバックアップサイトを構築し、運用サービスと共に提供している。もちろん、定期的な災害時訓練、および手順の見直しなど改善に常日頃努めている。

さらにはNISSAY ITクラウドを活用したバックアップクラウドサービスを展開出来るように準備中である。

適切な事業継続計画を適切なバックアップサイトとともに適切なコストで実現する。NISSAY ITは常にお客様視点でお客様のニーズにお応えしていきたい。