

医療査定なび®

医療査定支援システム

導入事例

朝日生命保険相互会社 様

お客さまとのお約束を、 適正かつ迅速に果たすために

適正かつ迅速な査定システムの構築を

生命保険会社にとって保険金・給付金のお支払いは、最も基本的かつ重要な機能です。

朝日生命の事務・システム部門保険金ユニット様では、お客さまからの保険金・給付金ご請求についてお支払いできるか否かを、約款に基づき査定・決定をされています。保険金・給付金の支払業務は適正かつ迅速な遂行が求められています。このため、保険金ユニット様では、保険金・給付金のお支払いに関するシステムの機能向上による支払査定のさらなる迅速化と自動化を目指されています。

支払査定のメインストリームとして稼働

生命保険商品および生命保険会社に対するお客さまのニーズは、時代とともに変化してきています。

朝日生命様は、その中でも特にお客さまのニーズが高い、医療保障や介護保障といった第三分野の商品開発に力を注がれています。

保険業界の保険金不払い問題を経て、保険会社全体が保険金・給付金の査定のレベルアップに注力するなか、朝日生命様も独自の努力を重ねてこられました。特に医療の多様化に対する自社



システム管理の抜本的解決策を模索中に出会ったのが、『医療査定なび』でした。

『医療査定なび』は、従来の検索システムを強力にサポートするとともに、支払査定業務の効率化のメインストリームとして稼働しています。



Company Profile

朝日生命保険相互会社

東京都千代田区大手町

職員：4,426名

営業職員：12,421名

支社：58支社

営業所：646営業所

(平成26年4月1日現在)

<http://www.asahi-life.co.jp>

1888年(明治21年)創業の朝日生命(旧帝国生命)様は、日本で二番目に歴史のある生命保険会社として、近代日本の成長・発展とともに歩んでこられました。2013年3月には「創業125周年」を迎えられました。創業以来、「まごころの奉仕」を基本理念に、お客さま本位のサービスの充実に努められ、特に個人保険分野において、これまで多くの信頼を集められております。2009年4月からは、「生産性の高い、強い現場」を実現するため、職員一人ひとりがアイデアを持ち寄る形の「現場力向上プロジェクト推進委員会」を設立。お客さまと直接に接する現場でのさらなるサービス向上に取り組んでおられるとのこと。

朝日生命保険相互会社 様



朝日生命保険相互会社

事務・システム部門保険金ユニット
(左から)

課長代理 田久保隆文 様
給付金マネージャー 山本聖史 様
支払査定役 館野典久 様

導入製品

『医療査定なび』
(医療用語ナレッジシステム)

導入年表

- 2001年 『がん医療保険』発売、ICD-10コードを採用
- 2006年 新商品の医療保険において診療報酬点数表(手術)を採用
- 2007年 金融庁「保険金等の支払状況に係る実体把握について」発令
- 2011年
4月 『医療査定なび』導入を検討
12月 『医療査定なび』導入を決定
- 2012年 『医療査定なび』導入
- 2013年 ICD-10コードへの完全移行を完了
- 2014年 さらなる効率化を検討中

記載内容は平成26年7月23日現在取材のもので
記載の名称は各社の商標もしくは登録商標です

全国の端末で利用可能、スタッフからも好評

— 『医療査定なび』を導入してのご感想はいかがでしたか？

●事務担当者が適正かつ迅速な支払査定業務や請求のご案内を行えるように、本社および本社コールセンター、全国の支社や営業所において事務担当者全員の端末で利用可能となっており、実際に利用しているスタッフからも使いやすいと好評です。

●医学は常に進歩しており、新たな手技(手術)も次々と誕生しています。朝日生命では先進医療を対象とした保険を発売しているため、新技術の承認や取消、病院の認定といった最新情報を常に提供していただけることにより、これまで以上に正確な支払査定が行えるように

なりました。また、幅広いネットワークから集まってくるさまざまな情報も提供していただけるので、支払査定の際の参考になっています。

●また、メンテナンス負荷が軽減されたので、その分、支払査定に注力することができ、お客さまからのご請求にも迅速に対応することが可能となりました。



『査定留意点』を有効活用、さらなる効率化・迅速化に尽力

— 今後の活用計画をお知らせください。

●2001年の『がん医療保険』の発売を機に、それまで使用していたオリジナルの疾病・手術コード査定からICD-10コード査定*への移行を進めてきましたが、『医療査定なび』を導入したおかげで完全移行することができました。『医療査定なび』には、従来の支払査定検索システムにはなかった「査定留意点」という機能が備わっており、緊急の対応や共有したい案件を書き込み、管理することができます。それにより、判断に困った案件や同じようなご請求があった場合に対して、

適正かつ迅速な査定が行えるようになりました。

●現在、全社でシステムの見直しが進んでいます。特に支払査定の部門においては、正確性の向上と効率化が求められています。今後、ご請求いただいたお客さまにより一層迅速にお支払いできるように、尽力してまいります。

*厚生省大臣官房統計情報部編「疾病、傷害および死因統計分類提要ICD-10準拠」
ICD-10とは、世界保健機関(WHO)の定める国際疾病第10版を指します。

朝日生命様のオペレーションフロー



お問合せ

明治安田システム・テクノロジー株式会社

〒135-0016 東京都江東区東陽 7-1-2 イーストネットビルディング 3F
ビジネスソリューション統括本部 営業推進部 医療査定なび営業担当

TEL 03-5665-0233

FAX 03-5665-0326 URL www.mytecno.com

E-mail mytecno-okyakusama@meijiyasuda-group.com