

医療査定なび®

医療査定支援システム

導入事例

富国生命保険相互会社 様

お客さま一人ひとりのニーズに応え、 生命保険会社としての使命を果たす

お客さまの思いにすばやく確かに応える

富国生命保険相互会社様(以下、富国生命様)は、「もし自分がお客さまだったら」という視点で考え、富国生命様ならではのサービスを創造し、提供していく「お客さま基点」をあらゆる発想や行動の原点とするように努めています。

また、従来から「徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる」を経営ビジョンに掲げ、「お客さま満足度の向上」のため、きめ細やかなサービスと多種多様の保険商品を展開されています。

お客さま一人ひとりのニーズに応えた 最適な保険とアフターサービス

富国生命様の価値観である「お客さま基点」を実践するために保険金部様では、ご契約者に万一のことがあった場合などに「保険金、給付金などを迅速かつ正確にお支払いする」ことはもちろん、お客さまに安心していただけるようなアフターサービスの充実を目指されています。

また、幅広く魅力的な商品展開は、その分、支払査定においても幅広い医務・査定知識および商品・約款知識が必要とされます。今後、ますます高度・複雑化が進んでいくと考えられるなかで、より効率的で精度の高い支払査定業務を実現させるために、明治安田システム・テクノロジー株式会社の「医療査定なび」を導入されました。

ICDコードや診療行為コードなど、公的医療コードに紐づいた



疾病・手術情報のデータベースをもとにサービスを提供する「医療査定なび」の導入により、支払査定事務において富国生命様がこれまで抱えていた諸問題をクリアされました。先進医療給付の査定を正確に判定する「先進医療なび」についても、同様にご利用いただいています。

富国生命様が培ってきた独自のノウハウと「医療査定なび」の提供する精度の高い情報を組み合わせることで、支払査定事務の効率化と査定精度の向上、そして、さらなる「お客さま基点」を実践していくことが可能となります。

Company Profile

富国生命保険相互会社

東京都千代田区内幸町二丁目2番2号

創立：1923年11月

基金：1,160億円(2017年3月末現在)

総資産：6兆5,656億円(2017年3月末現在)

従業員数：12,644名(2017年3月末現在)

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

富国生命様は大正12年(1923年)の創業以来、変わらぬ経営理念でご契約者の利益を守り、社会に貢献し続けるとともに、職員一人ひとりが働きがいを持てるよう、自己実現の場を提供しています。経営や業務遂行にあたってはお客さまの立場になって考え、「もし自分がお客さまだったら」ということを想像しながら、富国生命様ならではのサービスや経験を創出し、提供していく「お客さま基点」という価値観をあらゆる発想や行動の原点とするように努めています。また、そのために人材開発に関する考え方の基本となる「人づくり基本方針」にもとづき、「お客さま基点」を実践し得る人材の育成に取り組んでいます。

富国生命保険相互会社 様



保険金部
部長

八田 高 様

保険金部
給付金グループ 課長

池田 宏之 様

保険金部
保険金総務グループ 調査役

徳田 郁恵 様

監査部
副部長

服部 憲彦 様

支払監査室
室長

杉原 隆 様

導入製品

医療査定なび[®]

先進医療なび

導入年表

2014年	4月 「先進医療なび」の検討を開始
	9月 「医療査定なび」データ連携を含む検討を開始
	12月 フコクしんらい生命と同時導入の検討を開始
2015年	10月 フコクしんらい生命「医療査定なび」契約締結
2016年	5月 フコクしんらい生命「医療査定なび」運用開始
	10月 「医療査定なび」契約締結
2017年	7月 「医療査定なび」(フェーズ1)運用開始

記載内容は平成29年9月現在取材のもので、記載の名称は各社の商標もしくは登録商標です。

網羅的にICD-10コードに適應でき、コード体系を組み直すことができました

——「医療査定なび」を導入された理由・経緯をお聞かせください。

●ICDコード体系に準拠しているということで、導入を検討しました。ICD-10コードに関して、請求事案の判断に迷うケースがありましたので、そのようなケースに的確に対応するためにも「医療査定なび」の導入を決めました。

●当社の傷病コードはICD-9コードをもとに作られておりましたが、約款がICD-10に変わっていったため、傷病コードもICD-10コードに移行し



八田 部長

ていきました。しかし、ICD-10コードになってからも、2013年度版など、細かいICD-10コードの訂正などがあり、その都度対応するのが大変でした。「医療査定なび」を導入したことにより、ICD-10コードの変更情報など適時迅速に対応できるようになりました。自社単独では相当に手間のかかるメンテナンス作業も、「医療査定なび」の正確な情報にもとづき、即時対応できるようになり、正確な査定情報として反映が可能となりました。



池田 課長

親子会社・部署間で情報を共有し、連携することも可能に

—— 導入後の活用内容と、今後の展望についてお聞かせください。

●「先進医療なび」は、随時、最新のデータに更新されているので、査定の際は非常に助かっています。これまでは当社でデータを作成し、検索できる書式にしてから配布していたのですが、「先進医療なび」導入後は、そのような手間も省け、すぐに検索ができるようになりました。

●ICDコード関係も傷病からすぐに検索ができるようになりました。特約ごとのICDコードで分類されているので、迷わずに査定することができ、とても便利です。また、ICDコードに該当しなかったものが該当するようになったり、該当していたものがそうでなくなったりと、ICDコードについて大幅な変更があった場合にも事前にお知らせいただけるので、お客さまからのお問い合わせにもすぐに対応できています。



服部 副部長

●当社の場合、保険金部と引受査定・契約部門とで別のコード体系となっており、引受査定・契約部門はICD-10コードにも対応していたのですが、「医療査定なび」を導入したことでICD-10コードを介し、保険金部と契約医療部共に同じ査定・整理ができるというのは、統計的に支払査定と引受査定をする際に有益であると考えています。

●子会社のフコクしんらい生命も「医療査定なび」を導入しています。フコクしんらい生命でも第三分野商品を取り扱っているのですが、今後、フコクしんらい生命の商品が拡充された場合でも「医療査定なび」でコードが統合されているので、親子会社で医事統計情報をまとめた形で分析を行ったり、チャンネルごとの傾向を分析したりなど、双方で連携することも可能になると期待しています。



徳田 調査役

ICD-10からICD-11に移行する際には最良のソリューションとなるはず

—— 他社様に「医療査定なび」を薦めるとしたら、どのような点を推されますか？

●先進医療の査定については、各社とも厚生労働省のホームページを参考にしながら検証していると思いますが、「先進医療なび」を導入したことで、いち早く最新の情報を入手することができますし、こちらで検証する手間も省けるというのは大きなメリットです。

●ICDコードの改訂も適時・適切に情報提供していただけますし、近い将来、ICDコー

ド体系がICD-10コードからICD-11コードにバージョンアップし、カテゴリー自体が大きく変更されることが予想されるので、当社だけで対応するにはやはり限界があります。そのようなときに「医療査定なび」は最良のソリューションとなるはず



杉原 室長

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