

生命保険業界の事例： 大手生命保険会社のマルチチャネル カスタマーコミュニケーションマネ ジメント (CCM) ソリューション

台湾のある大手生命保険会社 (同社) では、顧客の特定ニーズや要件を満たすために、様々な保険商品を提供しています。同社では直販や金融機関、保険ブローカー、ならびに証券会社などとの提携を含む、複数のマーケティング戦略を採用しています。従業員約 6,000 人を抱える同社は、業界でも大きな存在感を放っています。個人保険事業部門では、約 300 万人の保険契約者に対応しています。



弊社のクライアントの要件とプロジェクトの範囲

TuringText は、同社に超大容量の動的、データ駆動型、そしてカスタマイズされたカスタマーコミュニケーションをサポートする統合生命保険ビジネスソリューションを提供しています。このシステムはドキュメント設計や制作から公開までのエンドツーエンドワークフローを提供し、以下のシームレスな管理を可能にしています：

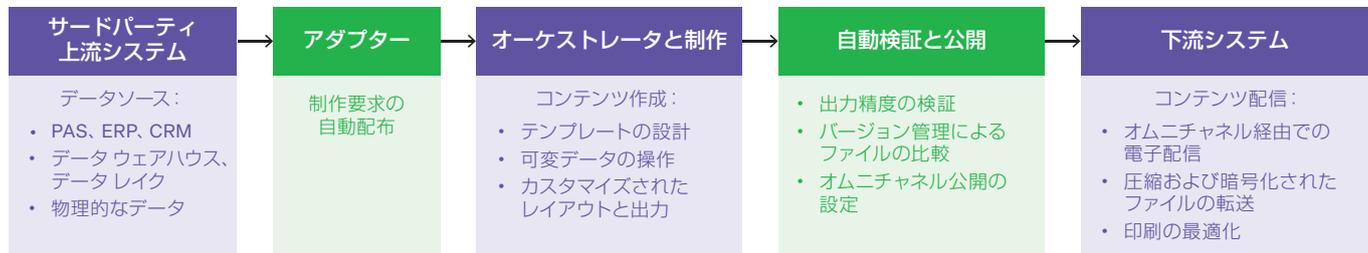
- 同社の包括的な生命保険商品群および保険契約者の変更に関する動的なドキュメント作成および公開。
- 300 万人を超える保険契約者の保険契約のライフサイクル全体を網羅する 200 以上の保険契約者コミュニケーションレターと通知が、150 のドキュメントテンプレートに展開されています。これらのドキュメントには契約内容に関する通知、請求、ならびに保険給付金請求に関する通知、バーコード付きの小切手や、その他のカスタマーコミュニケーションマーケティングおよびコンプライアンス関連資料が含まれます。

動的保険ビジネスドキュメントには、次の種類のものが含まれます：

1. **保険契約：**
保険対象外通知書、生存調査書、医療調査票、引受結果通知書、給付金通知書など。
2. **保険料金通知：**
支払承認書、受領確認書、保険料支払通知書など。
3. **保険契約者サービス：**
ローン返済通知、慢性疾患予防健康診断通知、契約更新通知など。
4. **保険給付金請求：**
保険給付金請求知、保険給付金支払通知、年金支払通知など。
5. **バーコードや QR コードといったような契約者の支払いや小切手の受け取りの際にさらなるセキュリティーを付加するインタラクティブな送金ドキュメントや金融商品。** 弊社のソフトウェアとハードウェア両方の専門的な統合知識を組み合わせることで、より優れたエンドユーザー体験を促進します。

契約内容の変更、警告、条項、または緊急な内容更新が頻繁に発生して、ドキュメント内容の変更が必要になりますが、これには TT Central システムが対応し、電子コンテンツの管理と配信に関する**同社**のビジネスプロセス全体にわたって、超大量のカスタマイズされた保険契約者レターや通知の動的なコンテンツ制作とレンダリングをシームレスに統合します。

エンドツーエンドビジネスプロセスと柔軟なエコシステムの統合



TuringText 統合エンドツーエンドソリューション

マルチチャンネル出力

TuringText CCM ソリューションは、エンドユーザーへのコンテンツの公開および配布するために次を含む複数の出力チャンネルをサポートします：

1. 物理的な印刷と配送のためのデジタル印刷アウトソーシングパートナーとの統合。
2. ドキュメントの電子および暗号化認証スタンプの配信。
3. 電子メール管理やデジタルコンテンツ配信プラットフォームなどのマーケティングオートメーションツールとの統合。
4. 保険契約管理システム (PAS) を含むサードパーティの上流システムとの統合。
5. アーカイブシステムとの統合。

同社のエンタープライズシステムとの包括的な統合

TuringText CCM ソリューションは、生命保険会社である**同社**に、次のような包括的なサードパーティシステム統合サービスを提供します。

1. コア保険契約管理システム (PAS) との双方向システム統合により、ドキュメント要求データをリアルタイムおよびバッチモードで取得します。
2. **同社**のシングルサインオン機構と LDAP 経由で統合し、セキュリティと認証のコンプライアンスを合理化します。
3. **同社**のフォント管理システムとの統合により、常に正しいフォントがドキュメントに表示されるようになります。文字が欠落していたり間違っている場合、ドキュメントは公開されず、フォローアップのための警告が弊社のシステムにより自動的に生成されます。アジア系フォントの場合、アジア言語の文字は Unicode により表示され、欠落した文字が空白スペースにより指定されるため、これは特に重要です。
4. サードパーティシステムを統合することで保険エコシステムが強化され、社内におけるコラボレーション、顧客関係管理やコンテンツ管理システムが促進されます。
5. 印刷設備との統合により、小切手などの金融商品をリアルタイムおよびバッチモードで印刷できます。
6. バーコードや QR コードを組み込んだサードパーティの支払いサービスとの統合。
7. アクセシビリティ要件を満たすための WCAG 準拠ドキュメントの作成と公開を自動化します。



パワーユーザーへの影響を最小限に抑えた堅牢なシステムの実装と展開

弊社のシステム移行および展開プロセスでは、クライアントの関与と業務の中断を最小限に抑えることを優先しています。弊社では、以下によってこれを実現しています：

- 1. 自動検証：**弊社提供の組み込みサービス DocLens を使用することで、差が強調表示され、並べられた視覚化によるドキュメント比較が可能になり、精度が確保されます。包括的な検証とバージョン追跡のための PDF 回帰や並列テストなど、高度な機能をサポートします。
- 2. 集中型ユーザーテスト：**統合されたユーザーテスト環境により、同社内の 20 を超える複数の上流および下流システムにわたるテストが合理化され、テストの効率が向上し、ユーザーテストの範囲が受け入れ要件を確実に満たします
- 3. 継続的インテグレーション / 継続的デプロイメント (CI/CD)：**弊社のクラウドネイティブプラットフォームである TT Central により、中断のない更新およびテストを頻繁かつ自動的に実施することが可能です。弊社のエンジニアがシステム構成を管理し、クライアントのパワーユーザーがテス

トとデータに集中できるようにすることで、スムーズな立ち上げを実現します。



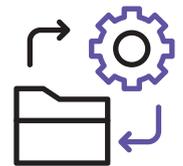
TuringText システムの柔軟性と機能

展開された制作環境において、統合バリエーションドキュメント生成サービスを 1 つ実行するために必要なドキュメントレンダリング CPU コアはたった 5 個です。すべての TuringText サービスアプリケーションは、マイクロサービスアーキテクチャを使用したコンテナ技術に基づいて開発および実装されています。マイクロサービスアーキテクチャ方法論により、システムアプリケーションはビジネス環境や技術環境が変化しても柔軟な状態で維持されます。さらに、サービスアプリケーションは、**Kubernetes** とそのクラウドネイティブエコシステムアプリケーションにより指揮および管理可能なコンテナに展開されています。弊社では **Kubernetes** クラウドネイティブテクノロジーを活用することで、サービスアプリケーションを迅速に水平拡張し、システム機能が同社の長期的な成長とシステム要件を最適にサポートできるようにします。

パフォーマンスと出力の概要

- 弊社のコンテンツドキュメント生成システム、システム展開、およびテストワークフローは、5 つの CPU コアを使用することで、実稼働環境において **最大 7,800 コピー** のレンダリング容量を実現します (**1 時間あたり CPU コアあたり 1,560 コピー**)。
 - ワークフローには、データの取得とクリーンアップ、HTML および PDF コンテンツの作成、ならびにさまざまな動的ドキュメント要件を満たすために必要なスキミング、透かし、バーコード、QR コードの挿入などの重要な要素を網羅しています。
 - ピーク時以外は、レンダリング制作がサードパーティの統合システムからリアルタイムで生成され、オンデマンドで小規模なバッチタスクがサポートされ、制作時間は **10 分未満** となります。
 - 契約締結時期や国民休日などの月次および年次のピーク時には、レンダリング要求が別の

レンダリングクラスターに転送されます。ピーク時には、リクエスト数は、毎日数十万件を超えるドキュメントの生成になります。TuringText レンダリングエンジンクラスターは、1 つのルールベースの要求転送でドキュメントレンダリング配信を実行し、配送します。



- レンダリング制作ワークフローは 2 つのクラスターに分かれており、各クラスターは 5 つの CPU コアを利用してドキュメントレンダリングエンジンを駆動します。この構成により、ハードウェアの制約なしに **水平スケーリング (スケールアウト)** が可能となり、5 時間のリードタイムで毎日最大数十万のデータ駆動型保険契約者通知のレンダリング容量が実現されます。さらに、弊社のセットアップでは、必要に応じて CPU コアを追加するオプションが提供されており、**年間最大 15% の容量増加** がサポートされます。

TuringText 製品とサービスの例：

TT Central

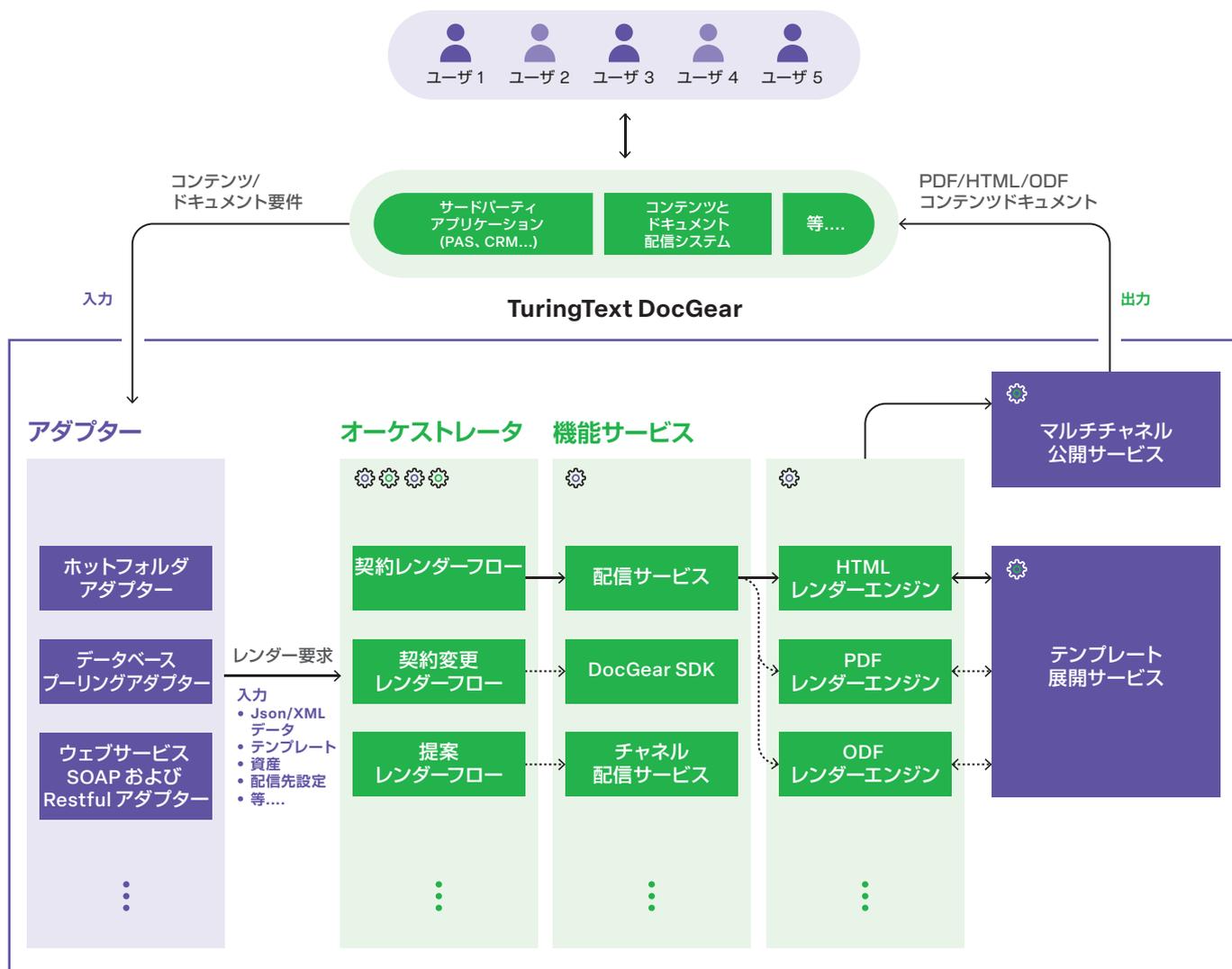
動的ドキュメントコンテンツのレンダリングと制作を管理および監視するための集中型プラットフォーム。

DocGear

データ駆動型のリアルタイムおよびバッチドキュメントレンダリングエンジンシステム。

DocLens

最終出力の精度を比較および検証するためのシステムアプリケーション。



Turingtext
A Pixroller Company



TuringText について

TuringText は ISO/IEC 27001 認定企業であり、適応型ソフトウェア開発のリーダーとして、幅広いビジネス環境における堅牢でスケーラブルなソリューションを提供しています。当社は米国の Pixroller Publishing Solutions の子会社として、多言語デスクトップパブリッシングおよび翻訳ワークフローの分野で 20 年を超える専門知識を蓄積しています。当社の社内フロントエンドおよびバックエンド開発チームは、規制産業のグローバルクライアントにサービスを提供しており、高度なプロジェクト管理システムと包括的なデータ自動化を統合した最先端のソリューションを提供しています。

詳細については、www.turingtext.io にアクセスしてください。

LICS0225_JA