

# 社会保障領域へのビジネス展開について

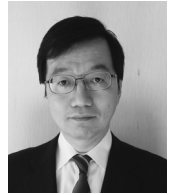
社会保障ビジネス本部  
山脇 隆志



社会保障ビジネス本部  
サービスプロデューサー  
石塚 俊男



社会保障ビジネス本部  
サービスプロデューサー  
松田 神一



## はじめに

社会保障ビジネス本部では、年金、介護、医療、人事BPO等広義の社会保障領域で、新たなビジネスチャンスの芽を見つけ出し、次世代のビジネスを創出するというミッションを担っている。年金領域においては、CACは信託銀行を中心に数多くの年金システムを構築してきた実績とノウハウを活かし、年金管理システムパッケージ『Micmari(みくまり)』を自社開発し既に販売を開始しており、詳細はSOFTECHS前号にて紹介済みである。

今回は年金以外の業種を中心に2015-2017中期経営戦略の基本戦略「BPO付加価値増大」に向けて現在取り組んでいることを紹介する。

## 1. 人事BPO

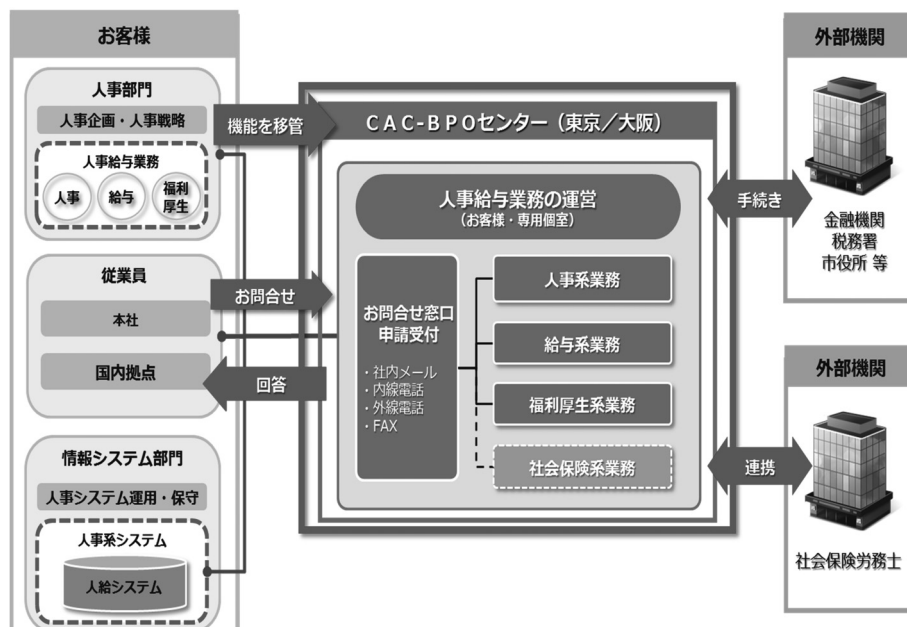
本章では、社会保障ビジネス本部の現在の中心業務の1つである人事BPOサービスの概要と今後の展開を説明したい。

### 1.1 「オーダーメイド型アウトソーシング」

雇用領域のサービスである人事BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)は、2000年のサービスインから15年間、大企業を中心に、それぞれの顧客企業のニーズに細やかに対応する「オーダーメイド型アウトソーシング」をコンセプトに、「より広く」「より深い」サービスレベルで差別化を図ってきた(図1:人事BPOサービスイメージ参照)。

サービスの特徴として、使用する人事関連システム(人事・

図1 人事BPOサービスイメージ



※ 社会保険業務は原則当社提携の社会保険労務士事務所との契約が前提となります。

給与・勤怠・身上系ワークフロー等)は、顧客の要望するシステム(通常は既存システムを要望するケースが多い)であるという点があげられる。

他の人事BPOベンダーは、ベンダー自身の保有するシステムを使用したアウトソーシングを前提とすることが多いが、当社のサービスは顧客が既存の人事システムを変更することなく、人事業務を委託できることから、切り替えに対するリスクが少なく、また将来いかなる人事系システムに変更しても、当社が新たなシステムでの運用を継続することが可能なため、ベンダーを変更する必要がない。したがってノウハウの継続を担保できるというメリットがある。実際、まずBPOを導入し、その後システムリプレースを検討したい企業のニーズにフィットしており、高く評価をいただいているところである。

## 1.2 人事BPOサービスの進化と新たなサービスメニュー

人事BPOサービス全般の今後の見通しは、少子化・高齢化が急激に進展する日本の現状を踏まえる必要がある。企業は新規採用で優秀な人材の確保がより難しくなり、確保した優秀な人材は、より戦略的な領域での活用を求められるようになる。したがって給与計算のような定型的で非戦略業務である人事業務には、自社の優秀な人材配置を避けたいのが道理である。結果として人的資源の有効活用を重視する企業ほど、経営戦略として人事業務の外部委託を選択することになる。

このような環境面の変化もさることながら、技術の進歩もこれからの人事BPOのビジネスのあり方を左右する。

最近再びAIが注目を集めている。ディープ・ラーニングなどのキーワードもよく耳にするが、実は人事システムの世界でもAI化の動きが始まっている。次世代の人事システムでは、入力した最初の数文字から候補語句を表示するサジェスト機能や、過去の操作履歴を元にデータを自動入力するオートコンプリート機能などを導入し、入力処理の品質向上を図ろうとしている。

また、請求書や領収書といったエビデンスをPDF化して取り込み、人工知能が内容を判断してデータ化するという処理も近い将来に実現化される見込みである。

これらのAIの活用により、人による作業が代替され、人事業務のセルフ化、オートメーション化が加速度的に進むことが予想されている。当社もこうした技術への取り組みが必須であると考えている。

人事領域のグローバル化も進展している。従来の認識では人事関連業務の中の給与計算は、ローカル主義が当たり前であり、各国の実情や制度に即した処理を、グローバルで対応することは困難であるというのが一般的であった。しかし昨今のタレントマネジメントの流れの中で、人事データの世界統一化の動きが活発化し始めた。すでに先進的企業の取り組みが成功事例の1つとして認知されてきている。

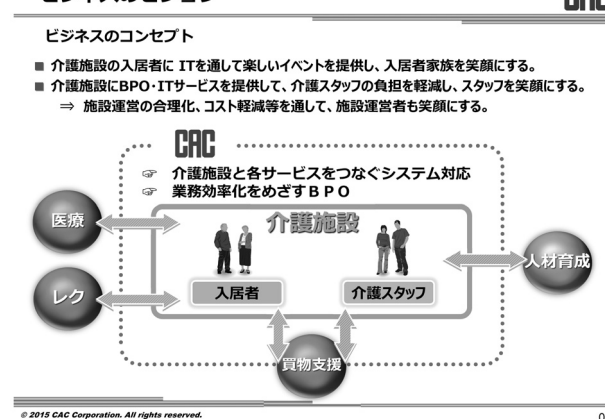
当社の顧客も当然グローバルに事業を展開している。人事データベースのグループ内一元化を目指す動きも顕著になってきた。従来から行っている海外赴任時・帰任時の支援BPOのみならず、より踏み込んだグローバルサービスを求められており、その要望に応えるサービスメニューの拡充が必要であると考えている。

また人事BPOの発展系以外のサービスの模索も進める必要がある。より付加価値の高い、企業の就労力向上を目指した新たなサービスメニューである。具体的には企業内の人材の質を向上させる「人材教育」と、人材の量を確保するための「人材紹介」、「子育て支援」等を検討していく。これらはいずれも社会的な問題への対処でもあり、多くの企業のニーズに応えるべくスピード感をもって取り組んでいきたい。

## 2. 介護施設向けサービス

介護領域には様々なビジネスタargetがあるが、当社はまず介護施設に焦点をあてて取り組んでいる。本章では、その中で現在実現している介護施設向けの新ビジネスを紹介する。

図2 介護領域ビジネスのビジョン



### 2.1 介護領域でビジネスを始めるにあたって

IT活用による「笑顔のある介護現場」の実現を新事業の理念として掲げ、入居者とその家族、介護スタッフ、そして施設運営者それぞれを笑顔にすることを目指している。

しかし介護施設向けにビジネスを行っていくためには、介護施設との信頼関係が求められ、新規参入が難しいとされている。したがって当社が介護領域に踏み出すにあたっては介護施設とのパイプをどう構築するかが一番の問題となる。この問題の解決のために、既に数百の介護施設とビジネスを行っている事業会社(株式会社フルカウント)と資本業務提携を実施した。株式会社フルカウントも既存のビジネスの限界を感じており、IT活用によって新境地を切り開こうと模索していたのである。こうして双方の思惑が一致し、当社の強みで

あるITを活用したサービスを介護施設や入居者に提供するビジネスを開始したのである。

## 2.2 まずは入居者への娯楽提供から

2015年は2つのサービスを開始した。いずれも入居者の娯楽につながるものである。

まずは「買い物」。ものを買うというのは、ある意味娯楽である。特に女性にとってはその傾向が強いのではないだろうか。実は先に紹介した株式会社フルカウントは、まさにこの「買い物」サービスを実施している会社である。3か月に一度くらいのペースで各介護施設を巡回し、衣料品やお菓子などの商品の「買い物」体験をしてもらおうビジネスをしているのである。実は介護施設の多くの入居者は外出することができない。そういう入居者にとっては、まさに娯楽の提供となるのである。しかし3か月に一度ではあまりに機会が少ない。そこでタブレットを使って擬似的に「買い物」体験ができるようにしようと考えたのである。言ってみれば介護施設版ECサイトである。世の中では多くのECサイトが利用されている。実に多くの情報が掲載され、宅配もしてくれる便利なものである。しかし高齢者にとっては情報が多すぎ、かつ操作も煩雑であり、便利なようで便利ではない。そこで高齢者の方でも操作しやすく、また情報量も多すぎないようなECサイトを構築しようと考えたわけである。また施設の請求事務対応、第三者による購入承認機能など介護施設ならではの必要機能も搭載した。

2つ目のサービスは介護施設でのレクリエーション管理システム、通称「レクラウド」である。介護施設の大きな悩みに入居者向けのレクリエーション企画がある。この企画、手配、請求等を支えるシステムである。このレクラウドのシステム構築には当社フレームワークのAZAREAを活用した。

そしてこれら2つのサービスはいずれもシステムの利用料をサービスの使用頻度に応じて請求するというビジネスモデルとなっているのも大きな特徴である。

図3 買物支援システムイメージ

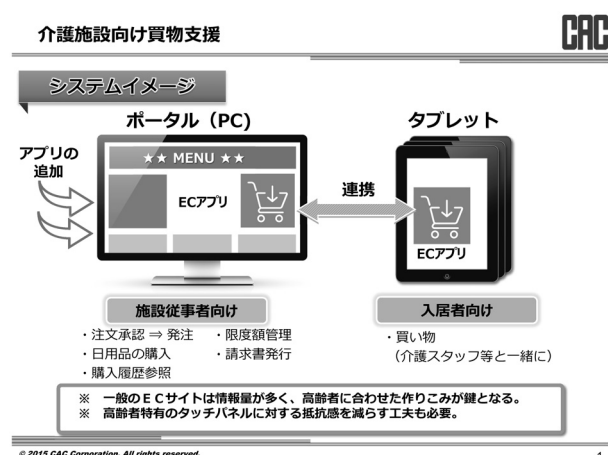
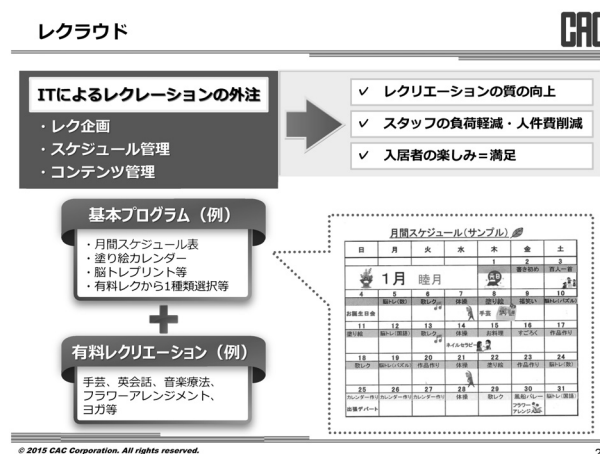


図4 レクラウドシステムイメージ



## 3. 予防医療サービス

社会保障領域のもう1つの新たなビジネス分野は「医療」である。高齢化社会において、健康寿命を延ばすことは、医療費を削減し、社会保障を充実させ、豊かな社会をつくることにつながる。そのためには「未病」すなわち「予防医療」が重要であると考えている。当社が当該分野でITを活用し貢献するということは自明ではあるものの、非常に難しい課題ではある。しかし今後の成長が期待できる領域であることは間違いなく、実現に向けていくつかの疾患の高リスク者の判定とフォローアップのためのサービスを検討・開発している。

本章では現在検討・開発中の2つのサービスについて紹介する。いずれもまだ研究・開発中であり、今すぐにビジネスとして開始できる状況ではないが、近々のうちにサービスインできるよう大学・研究機関等と協力して研究開発を進めている。

### 3.1 心電読図

ホルター心電計と呼ばれる装置を24時間装着して心電図を取得することで、日常生活の中で発生する不整脈などを確実に捉え、心臓病などの確定診断や、関連する病気のリスク診断をすることができる。

しかし24時間ものデータから問題のある部分を発見・抽出するのは難しく、専門的な知識やスキルのある技師による解析、医師による判定が必要というのが現状である。それをIT活用で解決することを目指している。具体的には、心電読図のクラウド型プラットフォームを構築し、それを介して、読図サービスを求める医療機関と、読図の専門知識・スキルを持った解析医師・技師のネットワークをつなぐ。自動解析のみ、技師によるデータ解析、医師による所見など、データの内容や医療機関の求めに応じて、異なるレベルのサービスを提供する。

ホルター心電計の利用は、予防医療の観点からも重要な

のだが、装置やソフトウェアが高価であること、データ解析にコストが掛かることなどから中小規模の医療機関ではあまり導入が進んでいない。クラウド型サービスへの転換によりサービス価格の問題を解決することで予防医療として活用できるようにしていきたいと考えている。

### 3.2 メンタルヘルス

2015年12月から、従業員数50人以上のすべての事業所について、年1回のストレスチェックの実施が義務化された。

厚労省は簡易調査票を用いたストレス検査を推奨しているが、当社では、ストレスによる休職者・離職者ゼロを理想に、高リスク者の判定を調査票より簡便かつ正確に行う方法、および、そのフォローアップをする方法を開発中である。

調査票方式は、被験者の負担が大きいため、何度も繰り返し検査をすることができない。ウェアラブルデバイスを使えば、

軽い負担で毎日繰り返し検査することができ、ストレス状況の変化を追うこともできる。適切なストレス検査ができるデバイスの開発について、専門の医師、デバイスメーカーなどと共同で検討するほか、高リスク者のストレス軽減のための方策についても、専門医と協力して研究している。

まずは、ストレスによる離職率が高いといわれる介護業界においてその成果を適用したいと考えている。

### おわりに

これまで紹介してきた取り組みにより、当社は「雇用」「年金」「介護」「医療」を柱とした社会保障エリアへ事業領域をさらに拡張していただくだけではなく、それぞれを連携させることで将来は「年金のCAC」から「社会保障のCAC」と評価され、社会貢献できる姿を目指して行く。