

needs 手作業でのデータ入力作業を自動化し、  
業務効率化と社員の負担軽減を実現したい

## AI OCR を活用した高精度の手書き文字認識により、申込書記載内容のデータ入力作業を自動化

会社名 : 有限会社コープサービスこく  
事業内容 : 損害保険代理業・生命保険の募集  
従業員数 : 14名 (2020年12月現在)  
所在地 : 愛媛県松山市勝山町 1-10-1 共栄火災ビル 6F

【おまかせ AI OCR お問合せ先】  
NTT 西日本  
TEL:0120-765-000

背景  
・年間 3000 枚に及ぶ保険契約申込書の処理業務を行うにあたり、紙の申込書の場合は記載の内容を Excel に手入力し、テキストデータに変換して管理する必要があった。  
→申し込みが集中する繁忙期は作業量が多く、記入不備や入力ミスがないかのチェックを含め、社員に大きな負担になっていた。  
・申込書の写しを保管するスペースにも限りがあり、省スペース化を検討していた。

### AI を活用した課題解決の内容

- AI OCR (※) の導入により、手書き申込書記載内容のデータ入力作業を自動化。
- また、記入漏れアラート機能により、書類の記入不備を検知。
- 申込書写しの保管をデータ保管に移行。

※OCR(Optical Character Reader)・・・画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能

・検討・開発期間 : 非公開  
・開発者 : NTT 西日本  
・開発コスト : 非公開

### 課題

#### <業務効率向上・社員の負担軽減>

- 手書き申込書のテキスト入力作業は多くの時間を要し、稼働を圧迫していた。
- 申込書の記入漏れをチェックする必要があり、社員の負担になっていた。

#### <精度向上>

- 手入力のため、打ち間違いによる入力ミスも発生しやすかった。

#### <省スペース化>

- 紙の申込書の写しの保管には、大量のスペース確保が必要だった。

### 解決方法

#### 紙の申込書処理業務に AI OCR を導入

- 申込書をスキャンするだけで、AI が高精度で文字認識を行い、記載内容を自動でテキストデータ化。
- 記入漏れアラート機能を活用することで、記入不備のチェック作業を自動化。
- 申込書写しはスキャン時にデータ化され、サーバー上に保管。

### 特徴

## 導入成果

#### <業務効率向上・社員の負担軽減>

- 申込書データ入力業務の作業時間が大幅に短縮 (約 90%削減)。  
書類不備のチェック作業時間も短縮され、他の業務に割く時間の確保や社員の負担軽減につながった。
- 経験の少ない社員でも短時間かつミスの少ない作業が可能になったため、業務分担がしやすくなった。

#### <精度向上>

- AI OCR により入力された文字に間違いがないかチェックするだけでよく、文字認識精度も高いため、打ち間違いによるミスが格段に減少した。

#### <省スペース化>

- 申込書写しのデータ保管が同時進行で行えるため、紙による保管が不要になり省スペース化を実現。

## 成功したポイント

- AI を活用することで、従来の OCR よりも高精度に手書き文字を認識することができるようになった。
- 使いなれた CSV ファイルで出力できるため、加工・二次利用がしやすい。
- 導入から利用開始まで、サポートセンターからフォローを受けながら無理なく行うことができ、利用開始後も、不明点があればサポートセンターに問い合わせることができるため、抵抗なく導入することができた。

## 今後の展開予定

- AI がさらに学習し、今後ますます文字認識の精度が上がっていくことも期待している。