

ヘルスケアを加速する クライアントオンボーディング

既存データベースからの乗り換えで実現

ヘルスケアにおけるクライアントオンボーディングの課題

現在のヘルスケアにおいて、誰もがクライアントオンボーディング（新規利用者情報の確認と入力）の課題に直面しています。保険業者は雇用者団体の、また保険事務代行業者は保険業者のオンボーディングに苦戦しています。ヘルスケアIT業者は利用者（クライアント）データを固定的なテンプレートに押し込むことに、また医療機関は保険対象者の多様で複雑な資格確認に苦戦しています。クライアントオンボーディングを実現するには、読み込み前にデータのフォーマット変更が必要ですが、これはほとんどを手作業で行わなければならない、かなりの労力がかかります。遅れが生じると費用が発生し、間違いがあるとサービスレベル、顧客満足度、組織の評判が損なわれるおそれがあります。特に新規サービスを立ち上げ、関係を確立しなければならない段階において問題となります。

データの収集、変換、クリーンアップはクライアントオンボーディングにおいて最も時間がかかり、間違いが発生しやすいプロセスです。フォレストリサーチによると「データは効果的なオンボーディングキャンペーンにおいて必須である。データがオンボーディング作業で利用されることは一般的だが、時間がかかり過ぎたり柔軟性がないことが成功の妨げるになることもある」とのことです。¹

ヘルスケアにおける複雑かつ変化し続ける規制環境において、医療機関、保険業者、保険事務代行業者、ヘルスケアITベンダーは、正しいデータ要素（のみ）を共有する必要があります。間違いがあると遅延、誤った意志決定、規制機関による処罰、顧客満足度の低下を招き、損失を生じるおそれがあります。手作業による対応は常に選択肢の1つとなりますが、時間とコストがかさむため、長期契約において品質と利益の大きな障害となります。

クライアントオンボーディングの従来のアプローチ

従来、クライアントオンボーディングは大半のヘルスケア組織において手作業で行われ、時間とリソースが非常にかかっていました。その結果、スケジュールの大きな遅れや問題が発生しやすいだけでなく、リソースの無駄が発生していました。これでは加速するビジネスに対応できません。これに加えて、当初のオンボーディング後にデータのインターフェイスやテンプレートが変更されると、また同じ手順を繰り返す必要があり、費用と遅延がさらに大きくなってしまいます。

クライアントオンボーディングの既存のアプローチには、極めて非効率な部分が少なくとも3つあります。

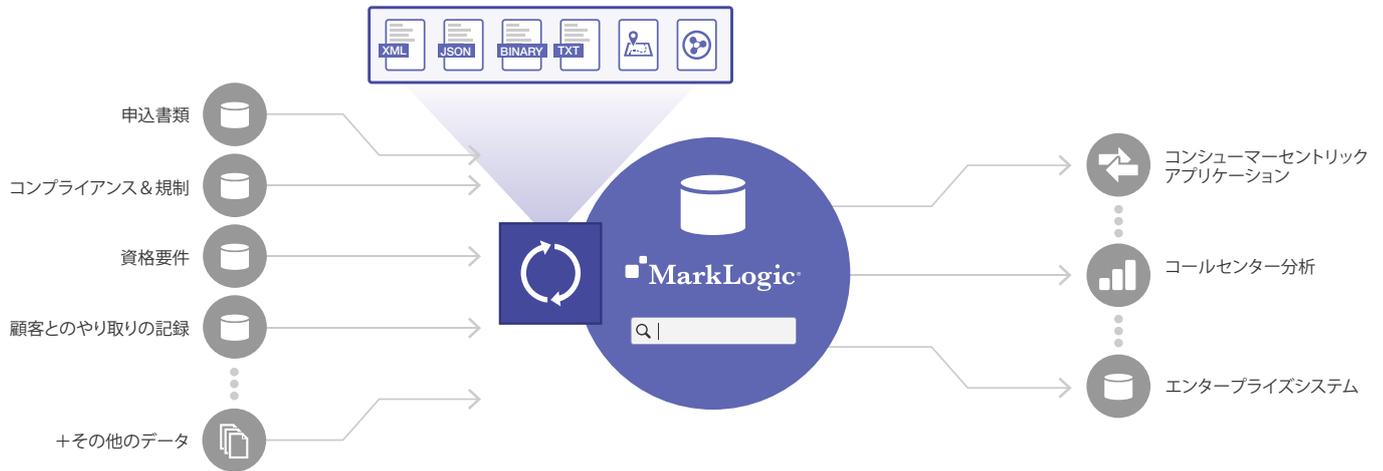
- ・ データが不正確：クライアントオンボーディングプロセスの大半は手作業なため、保険の有効期間や扶養家族の名前を間違えて入力すると、基本的かつ重大な問題が発生します。データが不正確な場合、個々の保険プランや従業員の特定が困難になるだけでなく、コールセンターのコストも増加します。
- ・ 大規模なデータモデリングとマッピング：既存のクライアントオンボーディングプロセスでは、雇用主などの顧客から定期的に受け取るさまざまなタイプのデータを扱うために、大規模なデータモデリングとマッピングが必要です。相互に依存する各種システム間でクライアントオンボーディングを調整する手段がなければ、データの全体像を得て顧客体験を向上させることは難しいでしょう。
- ・ スケジュールの遅れ：クライアントオンボーディングにおいて、分断された関連データソースの統合や、データ品質問題の解決や不正確なデータの修正を、与えられた期限内に終わらせることは困難です。その結果、重要なコンプライアンス要件が管理できず、企業のリスクが増大します。

フォレストリサーチ、

Brad Strothkamp, 『A Strategic Approach to Onboarding Financial Service Customers』 (オンボーディング金融サービスカスタマーに対する戦略的アプローチ) (2012年)

クライアントオンボーディングに対する新世代のアプローチ

MarkLogicによるアジャイルなデータベースプラットフォームは、クライアントオンボーディングに対する新たな答えとなります。クライアントオンボーディングプロセスの効率化を求めつつ、エラーと運用コストを削減しようとするヘルスケア組織においては、MarkLogicを導入することに大きなメリットがあります。



- 柔軟なデータモデル: 従来のクライアントオンボーディングでは、事前に大量のデータモデリングとマッピングが必要です。一方、MarkLogicでは、クライアントオンボーディングの主要なデータソースの読み込みがシンプルかつ迅速です。MarkLogicはスキーマに依存しないプラットフォームであり、ヘルスケア組織はデータをそのままの形式で迅速に読み込みます。これにより、従来のリレーショナル技術のようなビジネスプロセスの遅延やリソースの浪費が発生しません。
- 検索&クエリ: MarkLogicはデータの読み込み時にインデックスを付けます。このため、カスタマーサービスやコンプライアンスに関する重要な情報に、アドバンス検索やクエリで即座かつ簡単にアクセスできます。その結果、整合性がないあるいは不正確なデータの識別や調整がより簡単になります。反応時間とサービスが改善されるだけでなく、すべてのサービスチャネルとデータソースから全体像が得られます。
- セマンティック&データエンリッチメント: ヘルスケア組織は、クライアントオンボーディングの際にエラーが発生しがちな手作業に依存する必要がなくなります。MarkLogicはセマンティックを使ってデータとメタデータを関連付けコンテキスト化し、データディスカバリーとワークフロープロセスを自動化・合理化できるため、手作業でのデータ入力を大幅に削減します。顧客満足に重点を置く組織の中には、MarkLogicのセマンティック機能でリコメンデーションエンジンを構築している例もあります。

MarkLogicの導入事例

MarkLogicは、企業におけるクライアントオンボーディング活動の改善で成果を上げています。例えば、KPMGは大手金融機関のクライアントオンボーディングに対してマネージドサービスソリューションを提供しています。MarkLogicはこれをサポートするために、コスト削減、機密データのセキュリティおよびプライバシー要件の順守、変更の多い金融規制への対応、カスタマーサービスの改善を実現するソリューションを提供しました。KPMGは、スキーマに依存しない柔軟なMarkLogicのプラットフォームを利用することで、複数の社内システムと外部データフィードのコンテンツを迅速に集約できるようになりました。これによりカスタマーサービス業務のリアルタイム対応を改善したほか、FATCAやKYC (Know Your Customer) のようなリスク規制順守の負担を軽減しました。

© 2016 MARKLOGIC CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. このテクノロジーは米国特許番号7,127,469B2、米国特許番号7,171,404B2、米国特許番号7,756,858 B2、および米国特許番号7,962,474 B2で保護されています。MarkLogicは米国およびその他の国におけるMarkLogic Corporationの商標または登録商標です。ここに記載されているその他すべての商標または登録商標は各社の所有物です。