

スマートデバイス活用事例

住友生命保険相互会社 様

営業用タブレットPC4万台を2,000拠点に展開
お客さまサービスのさらなる品質向上を目指す

「あなたの未来を強くする」という企業メッセージを柱にお客さまへのコンサルティングの充実、サービス品質の向上を目指す住友生命保険相互会社様(以下、住友生命様)。同社では、お客さまサービスのさらなる向上を目的に、全ライフデザイナー(営業職員)が使用する端末を刷新しました。携行性や利便性に優れ、高速モバイル通信機能を搭載したタブレットPCを導入したことで、外出先での利用シーンが拡大し、お客さまへの対応が臨機応変かつスピーディになりました。さらに、タブレットPCのビジネス活用におけるセキュリティリスクも解消しました。



住友生命保険相互会社
商品部
上席部長代理
中村 誠 氏



住友生命保険相互会社
情報システム部
ITプロジェクト推進室
上席調査役
佐藤 雅昭 氏



スミセイ情報システム株式会社
IT開発部
プロジェクトマネージャ
佐藤 一浩 氏

あなたの未来を強くする



住友生命
社名：住友生命保険相互会社
創設：1907年5月11日
総資産：23兆9,630億円
従業員数：42,953名(職員11,497名、ライフデザイナー31,456名、2012年3月31日現在)
事業内容：創業以来、100年を超える歴史を通じて、常に時代を先取りした商品の開発・提供により、顧客の保険にかかわるニーズに応えてきた。現在では、「あなたの未来を強くする」という企業メッセージを柱とした新しいコーポレートブランドを展開。お客さまへの保険コンサルティングのさらなる充実、サービスの向上を目指している。
URL：<http://www.sumitomolife.co.jp/>



本社(大阪府大阪市)



東京本社(東京都中央区)

課題と成果

お客さまへの保険コンサルティングのさらなる充実、サービス品質の向上を目指す中で、営業活動におけるお客さま接点の強化が求められていました。

ライフデザイナー用の端末をタブレットPC「VersaPro」へ全面リプレース。軽量・薄型の筐体、高速モバイル通信機能の搭載により携行性や利便性が向上し、ライフデザイナーによるお客さま先での端末活用が進んでいます。

従来より全ライフデザイナーにノートPCを配布し、社外での営業活動を推奨してきましたが、持ち運びに重くかさばる点やお客さまへの訪問前に必要なデータをダウンロードしなければならないといった課題も残っていました。

場所を選ばずお客さまのご契約情報や商品資料などをいつでも閲覧できるようになったことで、お客さまの要望や相談に対する臨機応変かつスピーディな対応を実現するなど、サービス品質が向上しました。

ユーザー認証に加え、USBキーを用いた二要素認証、搭載データの暗号化などいくつかのセキュリティ対策を施していたものの、データがノートPCに残る仕組みのため、さらなるセキュリティ強化を目指していました。

高速モバイル通信で必要な情報を取得し画面表示する仕組みにより、データをタブレットPC内に残さない、安心・安全なお客さま情報の取り扱いが徹底されました。

携行性の問題などで、浸透しなかった
外出先でのモバイル活用

多彩な保険商品を展開する住友生命様。同社では、「あなたの未来を強くする」という企業メッセージのもと、お客さまのライフステージに即した保険コンサルティング、最適な保険商品の提案に向け、お客さまサービスのさらなる品質向上に取り組んでいます。

同社では以前からすべてのライフデザイナーに対し、Windows OSを搭載したノートPCを配布。オフィス内での業務に加え、営業活動にも持ち出せるようにしていましたが、社外で活用するには課題も残っていました。

「ノートPC自体は、B5サイズで重量が1.2kg程度のものでしたが、女性職員が多い当社の営業現場からは『重い』『厚くて持ち運びにかさばる』といった意見も寄せられていました。また、モバイル通信機能がなく、お客さま訪問時に必要な情報や商品資料などをあらかじめ社内のシステムからダウンロードしておくといった準備作業も必要でした」と同社の中村 誠氏は語ります。さらに、情報セキュリティ上のリスクもありました。端末認証や搭載データの暗号化などいくつかの対策を施していましたが、データがノートPC内に残る仕組みであるため、情報漏えい対策のさらなる強化を目指していました。

端末の機能・スペックに加え
ライフデザイナーの利用シーンに
踏み込んだ提案を評価

こうした問題を解消するため、住友生命様では、新端末へのリプレースを検討。新端末の要件として、「すべてのライフデザイナーが無理なく持ち運べる携帯性」「外出先での利便性の向上」「セキュリティの強化」「これまでの使い勝手を変えないこと」などが挙げられました。

「使い勝手という観点からは、既存のアプリケーションを継続して活用できること、画面のインタフェースは極力変更しないといった点も重要なポイントでした。端末の操作性が変わってしまうと現場が混乱すると判断したのです」と同社の佐藤 雅昭氏は語ります。

このような要件のもと、同社では複数社に提案を依頼。最終的に採用したのがWindows搭載のタブレットPC「VersaPro」でした。

「端末本体の機能やスペックをはじめ、我々の要件を高度に満たしていたことが最大の理由です。また、現行ベンダとして、当社の保険販売情報システムの構築実績やノウハウを保有している点や端末導入後の保守・運用面での優位性、さらには、ライフデザイナーの利用シーンに踏み込んだ提案がされていたことも評価しました」と佐藤(雅)氏はその採用理由を続けて説明します。

営業活動における利便性、
セキュリティ強化を徹底的に追求

住友生命様が導入したNEC製のタブレットPCは、12.1インチスクエア型の広視野角液晶にタッチパネルによるペン入力インタフェースを装備。ライフデザイナーがお客さまに対して説明しやすいように、画面の回転や拡大・縮小などもボタン一つでできる機能を搭載しています。1kgをきる軽さと薄型デザインにより、持ち運びも容易です。

また、液晶保護用に独自開発された軽量の合成皮革製のカバーも装着され、カバー自体がスタンド代わりにもなる工夫も施されています。これにより、ライフデザイナーがお客さまと並んで画面を見ながら説明することも可能です。

通信機能としては、無線LANに加え、LTEサービスに対応した通信モジュールを内蔵し、高速なモバイル通信を実現。必要な情報をすばやく取得すること

● タブレットPC導入によるサービス品質の向上



が可能です。さらに通常のユーザー認証に加えて、USBキーを用いた二要素認証も継続して導入するなど万全なセキュリティ対策を施しています。

ライフデザイナーの間における
タブレットPCの活用が格段に進む

住友生命様では、新端末計4万台を国内2,000の拠点に展開。2012年7月から全ライフデザイナーによる利用を開始しています。「Windows OSを搭載したタブレットPCのため、既存のアプリケーション資産を継承でき、移行作業もスムーズに行えました。また、営業現場への展開作業は、ビジネスへの影響を最小限にとどめるため1カ月で取行しました。短期間で完了できたのも、端末のキッティングサービス(初期設定)など、NECの高度な展開ノウハウとサポートがあったからです」と住友生命グループのシステム構築・運用を担当する、スマセイ情報システムの佐藤 一浩氏は話します。

ライフデザイナーからの反応も好評です。「軽量、薄型、大容量バッテリー搭載により、携帯性が大きく向上した上、お客さま訪問時に必要な情報や商品資料などを事前に用意する必要がなくなったことから、外出先での活用が急速に浸透しています」(中村氏)。

また、お客さまからの急な相談や予定のなかったお客さまへの訪問時でも、その場で社内のサーバにアクセスし、情報提供や提案を行うといった臨機応変でスピーディな対応が可能になり、サービスの品質

向上にもつながっています。さらに、端末にデータを残さないため、情報漏えいなどセキュリティリスクの解消にも大きく貢献しています。



住友生命様が導入したNEC製タブレット。カバー自体がスタンド代わりになる工夫も施されています。

営業・コンサルティング活動の
可能性を広げる

今後も、お客さまに保障の必要性や保険内容についての理解を深めていただけるための、アプリケーションの充実を図っていく予定です。「さらに今回、タブレットPCのシステム基盤を含め、全社レベルでのITインフラ全体最適化に向けてx86サーバ仮想化統合プラットフォームを構築しました。同プラットフォームを活用し、今後も現場力を高めるシステムを柔軟に拡張していくとともに、社内システムのx86サーバを順次更改のタイミングで集約・統合していく予定です」と佐藤(一)氏は述べます。新たな展開を視野に、新端末は同社のお客さまに向けた営業・コンサルティング活動の可能性を大きく広げていくことになるはずだ。

お問い合わせは、下記へ

NEC 金融ソリューション事業本部

TEL: 03-5746-3882

FAX: 03-5746-3887

E-mail: webstaff@fsp.jp.nec.com

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承下さい。
●本製品(ソフトウェアを含む)が、外国為替および外国貿易法の規定により、輸出規制品に該当する場合は、日本国外に持ち出す際に日本政府の輸出許可申請等必要な手続きをお取り下さい。
詳しくは、マニュアルまたは各製品に添付しております注意書きをご参照下さい。