

全国営業拠点への先進事務サービスシステムの導入について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子亮太郎）は、2004年1月1日の合併に伴う営業拠点システムの統合にあたり、お客さまとの接点となる全国の営業拠点（100支社、1,588営業所等）において均質なサービスを効率的に行なうためのインフラとなる事務サービスシステムをWebオンライン型の最新システムへ刷新しました。

営業拠点の事務サービスシステムについて全面的にWebオンライン型システムに移行するのは、国内生命保険会社においては初めての事例となります。技術基盤は、マイクロソフト株式会社（社長 マイケルローディング）の“ .NET ”を適用しており、システム構築にあたっては、Webプラットフォームのサーバ基盤構築を富士通株式会社（社長 黒川博昭）に、既存クライアント／サーバ型システムの同プラットフォームへの移行を新日鉄ソリューションズ株式会社（社長 鈴木繁）に、事務センターでの集中型ワークフローシステムのホストコンピュータ上での構築を日本アイ・ビー・エム株式会社（社長 大歳卓麻）にそれぞれ委託しました。

1. 新システム導入の背景と目的

（1）全国営業拠点でのシステムインフラの共通化

合併以前の旧明治・安田両社の営業拠点システムは、お客さまの個人情報や加入契約内容など膨大なデータをシステム処理・加工したうえで活用する必要があることから、センターシステムとクライアントPCの間に、データや業務処理のアプリケーションプログラムを格納・中継するために営業拠点サーバを設置した「クライアント／サーバ型」のシステム設計となっておりました。ただし、そのシステム処理の機能や機器構成などは、旧明治・安田両社の営業サービス政策や商品を反映した結果大きく異なっていたため、合併後に全国営業拠点において既存のお客さまへ均質なサービスを提供していくためには、まず全国営業拠点での均質なシステムインフラを構築する必要がありました。

このため、システム仕様や機器の性能面などにおいて制約が大きい「クライアント／サーバ型」システムから、営業拠点システム機器の軽量化が可能となるWebオンライン型システムに切り替え、新しい高速・大容量のネットワークを活用しセンターシステムで集中処理する仕組みを構築しました。

（2）合併に伴うシステム統合コストの圧縮

また、「クライアント／サーバ型」から「センターサーバーでの集中処理型」への切替えは、本社センターに集中処理のための大型サーバを配備する一方、営業拠点ごとに設置するシステム機器を最小限の構成とすることで、全社のシステム機器設置台数は大幅に削減され、導入費や保守費の大幅な圧縮を実現しています。

（3）サービスチャネル多様化への対応

インターネット、イントラネットを活用するWeb型のネットワークインフラならびにセンター集中型の事務サービスインフラを構築することにより、今後拡大が予想される代理店やダイレクトチャネル等を通じたお客さまへの種々のサービスについても容易にレベルアップを図ることが可能となります。

2. 新システムの特長

(1) 大量・集中処理を行なうワークフローシステムをホストコンピュータ上に構築

従来、旧明治では営業拠点で受付した新契約、契約保全などの事務処理は、営業拠点ごとに設置したスキャナーと拠点サーバにより事務案件のイメージデータを生成し、支社および本社間とのイメージワークフローの仕組みを通じて決裁・処理する仕組みであり、旧安田では物流メールにより事務案件を本社に集約し、イメージによる事務集中処理を行なっておりました。

新システムでは、営業拠点は事務受付と取次ぎ機能に特化し、本社（事務センター）でワークフローシステムにより集中処理する仕組みに変更しています。またこのワークフローシステムについては、集中事務処理を一層効率化するために、事務案件の自動決裁処理や事務帳票添付書類の自動仕分けなどの新しい仕組みを開発し取り入れています。

効率的なセンターワークフローにより、営業職員チャネルのみならず、代理店やダイレクトチャネル等を通じたサービス対応についても事務処理能力を高めることが可能となります。

(2) 営業サービスシステムと連動した情報管理力の強化

既に稼働済みの営業職員用「携帯パソコン・マイスター」のWebネットワークとWeb型事務サービスシステムとが、同一インフラ上で稼働し、営業と事務の情報連携、情報活用が格段に進展するとともに、一元管理による情報セキュリティの強化が図られています。

(3) 営業所事務のセンターサーバー集中処理への単純移行

会計事務、新契約受付など従来、営業拠点サーバで現地処理していた事務系システムは、「IP-VPN」と「ADSL」を併用した通信回線を通じ従前と同じ処理スピードを維持しながら、約50台のセンターサーバーで一括・集中処理する仕組みに変更しています。

この変更にあたり、従前の「クライアント／サーバ型」システムで構築していた250万ステップ以上の「Cobol」、「V.B.」、「C」言語等の既存ソフトウェア資産については、コンバージョンツールやアプリケーションフレームワークなどの適用で、Web型システムへの単純移行を実現し、開発期間と開発コストを大幅に削減しました。この技術基盤は、マイクロソフト社の“.NET”を適用していますが、“.NET”適用事例としては最大規模のシステムとなっています。

(4) 合併新会社営業拠点システムのTCO (Total Cost of Ownership) の大幅削減

新しい事務システムは、高速・大容量の通信回線を活用し個々の営業拠点機器装備を大幅に軽量化し、さらに“.NET”など先進技術により既存資源を活かすことで、全国営業拠点のシステムインフラを均質にしながら、導入コストを従前の半分以下に圧縮することができました。あわせて、営業拠点システムの軽装化は、1営業拠点のシステムTCO (Total Cost of Ownership) の圧縮に加え、機動的な拠点政策の実現にも貢献するものです。

以上