

導入事例 第一生命保険株式会社 様

保全手続き業務をデジタル化し、 「お客様の利便性向上」と「事務工数削減」の同時追求を実現



左から、第一生命保険株式会社 契約サービス部 部長 池田様、課長補佐 熊野様、谷様

第一生命は、次世代タブレット型モバイルパソコン「DL Pad II」を2019年8月16日より導入し、全国の営業員端末約5万台を刷新した。導入に伴い、頻度の高い名義変更や保険料払込方法変更等といった保全手続き業務（保険契約者数：約1,000万人が対象）をデジタル化した。

画面上で内容確認した後サイン（署名）すればその場で手続きが完了し、お客様の利便性向上を図るとともに、書類不備削減や後続事務効率化を実現している。

この保全手続き業務デジタル化ソリューションは、キヤノンマーケティングジャパン株式会社がスカイコム（SkyCOM）のSkyPDFペーパーレス/電子サインソリューション（『SkyPDF WebAPI』、『SkyPDF Tools SDK III』）を活用し構築した。

今回、第一生命保険株式会社 契約サービス部 部長の池田様、課長補佐の熊野様、谷様に導入に至るまでの経緯や導入効果などについてお話をうかがった。

導入に至るまでの背景・経緯をお聞かせください。

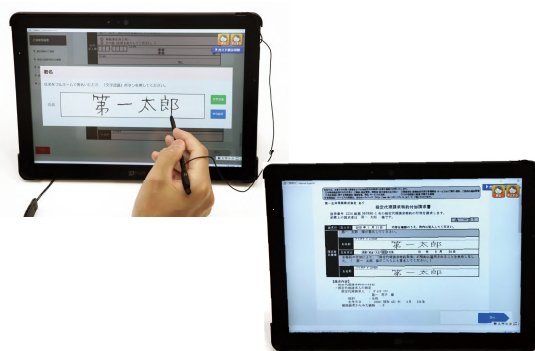
これまでの紙ベースでの運用では「記入漏れや記入ミスといった書類上の不備」、「データエントリーに係るコストや手間」、「データ反映までのタイムラグの発生」、「物理的な保管場所、破損・汚損や紛失リスク」といった課題がありました。

これらの課題解消のため、多角的な観点から検討を重ねた結果、従来の仕組みを活かしつつタブレット端末と電子ペンで手書きのサイン（署名）や文字入力ができる『SkyPDF ペーパーレス/電子サインソリューション』導入に至りました。

機能面での特長をお聞かせください。

これまで使っていた紙の帳票を単にそのままデジタル化するのではなく、帳票内の各項目（署名欄や請求内容欄など）を部品化して作成・管理します。お客様はタブレットに表示される部品化された項目ごとに内容確認を行いながらサイン（署名）または文字入力してストレスなく手続きを進めることができます。間違いや変更があればその場で修正でき、分割入力していったものが最終的には1帳票にマージされます。

この機能を実装したことで、不備抑制につながり手続き時間短縮を実現できました。



システム開発時の導入支援やサポート面はいかがでしたか。

電子化対象の帳票数が多い（約200帳票）うえに弊社内の他システムと連動する複雑な仕組みであったため多くの課題が発生しましたが、スピーディーに対応いただくとともに粘り強かつきめ細やかにサポートいただき大変感謝しています。密にコミュニケーションを取り合いながら開発を進められたおかげで、困難ではありましたが結果としてとても良い仕組みを構築することができました。

スカイコムの子電子サインの評価点は。

サイン（署名）時の書き心地の良好さもさることながら、手書き文字の認識率の高さに驚いています。多少乱暴に書いてもほぼ間違いなく認識できており、ストレスのないスムーズな手続きが実現できるものと考えています。

現場からの評価はいかがでしょう。

お客さまからは、「機械は苦手だが紙と同じような使用感、操作性で違和感がない」といったお声を頂戴しています。営業員からも「直感的に操作できて使い易い」「手続き時間を短縮できた」などといった評価があがってきており、それなりの手応えを感じています。



導入効果についてお聞かせください。

稼働間もないため効果実測はこれからとなりますが、お客さまの入力負担軽減と不備抑制による手続き時間の短縮、手続き時間短縮に伴う営業員の活動時間確保、後続事務の省略効果および、紙の保管コスト削減等を見込んでいます。

中でも後続事務の省略効果に関しては、現場で受付・点検・入力対応することがなくなるため大きな効果が期待できます。

[2019年8月取材]

お客様情報

一生涯のパートナー

第一生命



第一生命保険株式会社 ●本社所在地：東京都千代田区有楽町1-13-1 ●創立：1902年9月15日 ●資本金：600億円
●従業員数：55,284名（内勤職員数11,019名、営業職員数44,265名）（2019年3月末現在）

第一生命グループは、日本国内に3社、海外7カ国に7社、国内外に2社のアセットマネジメント事業会社を擁するグローバルな保険会社グループとなりました。創業者の「最良の追及」と「変革の精神」は、グループミッション「一生涯のパートナー」の原動力として、今もグループ7万名の社員に生きています。安心の最高峰を、地域へ、世界へ。第一生命グループはこれからも事業を展開する世界中のすべての国と地域で、人々のさまざまなニーズに応えていくとともに、社会課題の解決に貢献していきます。

導入製品

SkyPDF® WebAPI SkyPDF® Tools SDK III

国内外で豊富な導入実績を誇るスカイコムのPDFテクノロジーを柔軟に利用できる本製品を利用することでシステムや、アプリケーションからのPDFドキュメントコントロールが実現でき、短期間・低コストでのシステム、アプリケーション開発が可能となります。