

限られた開発期間で業務負荷を数十分の一に。 不可能を覆した「SkyPDF」との出会い



featuring:



東京海上日動

東京海上日動火災保険株式会社 様

大規模団体保険 ペーパーレス化プロジェクト

長らく対面営業によるきめ細かい対応を特徴としてきた日本の保険業界でも、DXが急速に進んでいる。

2021年3月、東京海上日動火災保険は、全国約10万人を対象とする大規模団体向け保険において、手続きから加入証の発行まで一切のペーパーレス化を実現した。

「この短期間では、新たなシステムの構築は不可能」と、一旦は壁に当たったプロジェクト。それをわずか6カ月で成し遂げたのは、PDFの高い汎用性と、『SkyPDF』のWebテクノロジーだった。

陣頭指揮を執った金子氏に、当時の模様や今後の展望をうかがった。

限られた開発期間で業務負荷を数十分の一に。 不可能を覆した「SkyPDF」との出会い

対面募集の課題を一気に解消する、ペーパーレス化への期待

日本最初の保険会社をルーツに持ち、損害保険業界トップクラスの売上高を誇る東京海上日動火災保険株式会社(以下、東京海上日動)。その主力商品のひとつである『団体保険』は、自動車保険などの損害保険と、入院やがんといった生命保険を組み合わせた商品だ。企業や労組といった団体が保険契約者となって制度運用を行うことでスケールメリットを生かした割安な保険設計が可能となるため、福利厚生制度の一環として活用されている。

同社が幹事会社を務める団体保険の顧客より、「次回は募集の全工程をペーパーレス化=Web化したい」という要望があったのは、2020年

7月のことだった。プロジェクトを率いた東京海上日動の金子宏典氏は、当時をこう振り返る。

「このお客様は全国に約10万人の社員を持つ業界団体で、既に参加している方が4万人。毎年1,000人規模の新加入があり、当社が扱う団体保険の中でも最大級です。これまでは当社が申込書類を作成し、団体側の担当者が配布・回収を行っていたのですが、保険申込書という機微な個人情報を紙文書で運搬するリスクや、申込書の回収・事務処理に多大な時間とコストがかかっていることから、それらの抜本的な解決が求められたのです」

前例のないシステムを、前例のない短期間で開発せよ!

しかし明快な目的に対して、課題は山積だった。中でも大きかったのが、Web化の手法とスケジュールだ。

「まず手法については、既実績のある団体向け保険募集システムがあったので、当初はそれを活用できると考えていました。しかし今回の団体保険は生保と損保がセットになっているため、既存のシステムでは対応できないことがわかったのです」

厳格な約款の下に設計される保険は、申込書の文言や記入欄、レイアウトに至るまで緻密に設計されたものであり、その再構築には莫大な手間が生じる。しかもWeb経由となると、対象となる団体職員がどん

なデバイスやブラウザを使って閲覧するかわからないため、検証には大変な労力がかかることが予想された。

「しかし、団体保険の募集は新入社員の入社時期に合わせて行われるため、翌年4月のスタートまで残された期日は約9カ月。テストや団体担当者の慣熟期間を考慮すれば、募集開始の2~3カ月前には新たなシステムを稼働させる必要があり、開発に与えられた時間は実質6カ月しかなかったのです」

しかも問題はそれだけに留まらなかった。新型コロナウイルスの感染拡大が追い討ちをかけ、社内のシステム部門の大半がリモートワークとなってしまったのだ。

「この時点で内製を諦めてお付き合いのあるWebベンダーにも声を掛けてみたのですが、色よい返事は皆無。過去に類を見ない困難の連続に、早くもプロジェクトは暗礁に乗り上げたような状態でした」
しかし、金子氏には一縷の望みがあった。それがPDFだったのである。



プロジェクトの課題

- 特殊な保険のため、既存の募集システムが使えない
→ 全てのプロセスをどうWeb化?
- 開発期間が実質6カ月
→ 複雑な申込書を再構築できるか
→ あらゆる閲覧環境に対応できるか
- 緊急事態宣言発出
→ 出社制限により、内製が困難に

PDFへの淡い期待は、「SkyPDF」で確信に変わった

「古い話になりますが、当社では1997年に『SCML』と呼ぶブラウザ型のマニュアル閲覧システムを開発した経験がありました。各営業所に1,500冊はあった業務マニュアルを一気に電子化して、閲覧性を高めるとともに紙資源の削減を図ったものです。その時、電子マニュアルのフォーマットとしてPDFを活用していたので、『帳票の電子化』でもPDFが使えるのではと考えたのです」

しかし懸念もあった。以前のSCMLとは異なり、今回は閲覧から申込、計上システムへの入力までを一貫して処理しなければならない。

「PDF化した帳票に選択肢を設けるところまではイメージできましたが、入力内容をどのようにしてバッチ処理するかは全く未知の領域でした。そこで取るものも取り敢えず、『帳票 ペーパーレス Web化 契約 手続き PDF』といったキーワードでWeb検索したところ、最初にヒットしたのがスカイコムだったので」

スカイコムとの初回打合せに当たり、金子氏が確認したポイントは、次の6点だった。

- ① 6カ月以内の開発は可能か
- ② 幅広い閲覧環境に対応できるか
- ③ 快適な閲覧性・操作性が実現できるか
- ④ 既存の帳票から、Web画面の生成とデータ取得が可能か
- ⑤ 個人情報保護・情報セキュリティの確立
- ⑥ コロナ禍でのリモート前提のプロジェクト運営

「初顔合わせとなったミーティングでしたが、こちらからの『できますか?』という問いに対して、全て『できます』と即答していただいたのが印象的でした。まず一番心配だった開発期間については、既にSkyPDFというソリューションがあり金融機関などで多くのペーパーレス化を実現していること、何より生保業界での実績があり、保険の募集プロセスを熟知しているということで安心感がありました。またSkyPDFには豊富なAPIやプラグインが用意されていて、心配していた申込データのバッチ処理も問題なく行えることがわかり、まさに闇夜に光明を見た気持ちでしたね」

加えて金子氏が感銘を受けたというのが、課題の②や③、④に当たるユーザー環境の快適さだ。



東京海上日動火災保険株式会社
自動車営業開発部 自動車営業グループ
IT・デジタル戦略担当 課長 金子 宏典氏

「実は、以前開発したSCMLには苦い思い出がありました。当時はモニターのパフォーマンスが低かったこともあって、現場から『見にくい』という声をたくさんいただいたのです。今回も紙と同様の帳票を画面に表示することになるため、細かい文字がどう見えるのか、スマホでも可読性を保てるのか大いに懸念していたのです。この点についても、実際にデモを用意していただき、スムーズなスクロールやピンチアウトを実際に体験することで、高いCXを提供できる確信を持ちました」

PDFの安全性については既知の事実ということで、この時点でSkyPDFの導入を決めたという金子氏。

「むしろ大変だったのは、本来内製であるべき募集システムを外部のリソースを借りて開発するという、社内承認を得ることでした。当初はかなり難航しましたが、スカイコムの豊富な実績と、開発メーカーとして提案から保守まで一貫したサービスが受けられる体制、そして何より『お客様団体の期待に応えたい』という熱意が、社内に通じたのだと思います」

スカイコムのエンジニアがリモートワークに慣れていたこともあり、緊急事態宣言が頻発する中、開発はスムーズに進んだ。

「スカイコムの開発チームのクオリティの高さには大いに助けられました。自社開発なので理解が早く、こちらの要望を先回りして提案してくれるため、急ぎ足の開発にも関わらず無理なくプロジェクトを進行させることができました。緊密な連携により、リモートの不便はほとんど感じなかったといっているといいですね」



予想を超える成果に社内外から驚きの声。 PDFをプラットフォームとした新展開に期待

2021年4月、当初の予定通り大規模団体保険のWeb募集が始まった。現時点では申込期間が終了して間もないため総括はこれからだが、募集に当たった団体の担当者によれば、想定を超える大きな成果があったという。

「先方からは『事務手続きの負担が、比べものにならないほど減った』という喜びの声をいただきました。ペーパーレス化によって属人的な業務プロセスのほとんどが削減された上、さらに効果的だったのが毎年1,000件程度発生していた誤記入や、入力ミスによる手戻りがほぼゼロになったこと。これらの効果により、昨年は約10名のスタッフが1か月かけて処理していた業務を、今年は1人が数日で終わらせてしまったそうです」

「初年度だけで開発コストを回収してしまったのではないか」とは金子氏の私見だが、東京海上日動社内でも今回のペーパーレス化の評判は広がりつつあり、既に複数の団体が興味を持っているという。

「このプロジェクトのもうひとつの成果は、PDFの汎用性の高さを再認識できたことです。団体保険をオンラインで契約できる仕組みをもっているところは少ないので、PDFをプラットフォームとして活用することで、より商品バリエーションを拡充することができるのではないかと期待しています」

最後に、今回のプロジェクトを振り返っての、金子氏の思いをうかがった。

「当社は創業以来、お客様の信頼をあらゆる原点に置くことを経営理念に掲げてきました。近年では『四方よし』という言葉をよく使っていますが、お客様、代理店、当社、そして地域社会の4者にサステナブルな価値を提供することが使命だと考えています。ペーパーレス化により全ての方々の利便性を高めることができた今回のプロジェクトは、まさに当社の理念に合致したものとなりました。その実現を支えてくれたスカイコムとの次の挑戦を、今から楽しみにしています」



導入製品

SkyPDF® WebAPI

スカイコムが長年にわたり培ってきたPDF技術を、ウェブ環境でも柔軟に利用できるようにするためのAPI群です。REST /Fを利用してこれらの機能を提供します。本製品を利用することでWebシステムや、Web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容易に実現でき、短時間・低コストでのシステム構築、アプリケーション開発が可能となります。



SkyPDF® Generate Server 8

アプリケーションに入力したデータや既存システムが持つデータをXML (拡張XFDF) に変換し、テンプレートPDFの指定した箇所に埋め込んでPDF帳票を作成するシステムです。本製品を利用することで、独自のシステムやアプリケーションにPDF帳票生成機能を組み込むことができます。

