

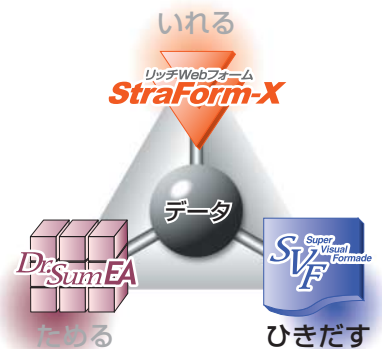
SVF Super Visual Formade

活用事例

太陽生命保険様

帳票
一筋

帳票・レポート・ドキュメントの分野で、
システムのデータと業務に合わせたフォームを使い、
より見やすくわかりやすい形にする技術、
それが「フォーム&データ」です。



本リーフレットに掲載した会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

実際の製品と内容が異なる場合があります。

本カタログに掲載される仕様およびデザインは、予告なしに変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

掲載内容は2003年5月現在のものです。

ウイングアーク テクノロジーズ 株式会社 <http://www.wingarc.com/>

[本 社] 〒150-0044 東京都渋谷区円山町28-5 1st渋谷ビル

TEL:03-5962-7300(代) FAX:03-5962-7301

[西日本] 〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田1-8-17 大阪第一生命ビル11F

TEL:06-6225-7481 FAX:06-6225-7482

[中部日本] 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2-3-4 名古屋錦フロントタワー3F

TEL:052-218-9520 FAX:052-218-9521

[開発元] 株式会社エフ・アイ・ティ

WebSphereとSVFによるNET'SO1システムで トータルなマルチチャネルシステムを実現。

Interview

太陽生命保険

NET'SO1システム

「顧客サービスの向上」と 「コスト削減」を目指す NET'SO1システム

家庭向け市場に特化したマーケット戦略を展開する太陽生命保険株式会社。医療、介護、そしてミドルサイズの死亡保障保険などの商品を販売する同社は、その安定した経営基盤が評価され、2003年4月1日に株式会社化を果たした。相互会社から株式会社化した保険会社としては、同社の提携企業でもある大同生命に次ぐ2番目の企業になるという。

その太陽生命が、さらなる「顧客サービスの向上」と「コスト削減」を目的に実現したのが、既存のメインフレーム環境の有効活用を可能にする「NET'SO1」システムだ。2002年7月から本格稼働した同システムにより、インターネットや電話を活用したサービスの提供やマルチチャネルへの展開を可能にしたほか、事務のワークフローや統合顧客データベースの構築などによる事務処理の集中化とコスト削減を実現したという。

この「NET'SO1」の実現において重要なポイントとなったのが、IBM「WebSphere」を活用したメインフレーム環境とインターネット環境の連携とワークフローの実現。そしてSVF for Web/PDF Java Editionの採用による帳票の電子化である。

「2000年4月に、NET'SO1のシステム構築をスタートするにあたり、既存のメインフレーム環境をどうするかということが大きな課題の1つでした」と話すのは、太陽生命・大同生命・T&Dフィナンシャル生命の情報処理会社であり、「NET'SO1」の構築を担当したT&D情報システム株式会社、取締役 第一事業本部 事業一部長の佐々木修氏。同氏は「メインフレーム

環境は、太陽生命が20年間利用しているビジネスロジックおよびビジネススキームそのものであり、すべてがここに集約されています。これを再構築したり変更したりすることは、時間的にもコスト的にも現実的でない」と判断しました」と当時を振り返る。

「時間とコストをかけてシステムを再構築したとしても、それに見合ったサービスを顧客に提供できるのかどうかということが大きな判断材料でした。」(佐々木氏)

最終的には、メインフレーム環境の再構築ではなく、新しく構築するオープンシステム環境とメインフレーム環境の連携を決断、既存のメインフレーム環境を有効活用していくことで方向性は決定した。具体的な方法としては、WebSphereを中核に、オープンシステム環境とメインフレーム環境を連携する“ビジネスHUB基盤”が実現された。WebSphereを採用したのは、太陽生命がIBM製のメインフレーム環境を利用していたことと、オープンシステム環境に同じくIBM製のオペレーティングシステムであるAIXを採用したことが最大の理由という。

サービスチャネルの拡大による 顧客サービスの向上

「NET'SO1」の本格稼働により、顧客向けサービスチャネルを拡大することにより、きめ細かい顧客サービスを実現した。これまでは、各支店の担当者やコールセンターで、日常の業務時間内のみ顧客にサービスを提供していたが、インターネットやコールセンター基盤を利用することにより、顧客自身がモードやLモード、PC、電話などさまざまなデバイスを使って、いつでもサービスを利用することがで



佐々木 修氏

T&D情報システム株式会社
取締役 第一事業本部
事業一部長

きるという。

また、新しいシステムではインターネットや電話でのサービスのみならず、事務ワークフローにおいてもメインフレームで長年蓄積されたビジネスロジックを有効に活用し、またメインフレーム環境に蓄積されている顧客マスターの情報とタイムリーに連動することにより、事務処理においても正確で迅速なサービスの提供ができるようになった。「精度の高い情報を使用し直接顧客に利便性の高いサービスを提供することとともに、事務処理の迅速化・正確性を通じ顧客の要求に応えることが顧客サービスの原点と考えています。」(佐々木氏)

このような仕組みを、1つひとつ個別に開発するのではなく、総合的に開発することがシステム化における大前提だったという。太陽生命では、ビジネスHUB基盤をベースとしたシステム構築により、さまざまなチャネルの情報を総合的に共有す

太陽生命保険



増田 正氏

T&D情報システム株式会社
新事務システム開発推進室
部長

る仕組みを実現した。佐々木氏は「一元化されたシステムにより、顧客に満足してもらえるサービスを提供することが可能になります。情報が一元化されていれば、顧客からの問い合わせをたらい回しにすることもなくなりますし、CRMシステムの情報として有効に活用することも可能になります」と話す。

満足できる帳票作成ソリューションの模索

「ブラウザを利用するWebシステムは、画面表示についてはデザイン的にも処理速度的にも問題なく、イメージどおりに実現できたのですが、帳票処理とバッチ処理については、当初、まったく満足できるものではありませんでした」(佐々木氏)

従前はメインフレームで処理していた帳票については、バッチ処理で出力される帳票以外は主にエミュレータを経由し

てユーザに配信する仕組みを採用していた。この方法は、現在のメインフレーム資産を活用する上で主流となっているが、これで満足しているわけではないという。そこで同社では、さまざまな手段を模索した。

利用者側のPC上には特別なソフトウェアをインストールすることなくシステムを利用できる“Thinクライアント化”を目指している太陽生命では、既存の方法では将来的に限界が来ると判断し、「Adobe Acrobat」のようなオープンな技術を利用できる仕組みが必要と考えたという。このようなオープンな仕組みを実現できるツールを探していたところで白羽の矢が立ったのが、「SVF for Web/PDF Java Edition」だった。

T&D情報システムの新事務システム開発推進室部長である増田正氏は「NET'S01では、AIXに対応し、WebSphereを中核とするビジネスHUB基盤と容易に連携できる帳票作成ツールが必要でした。

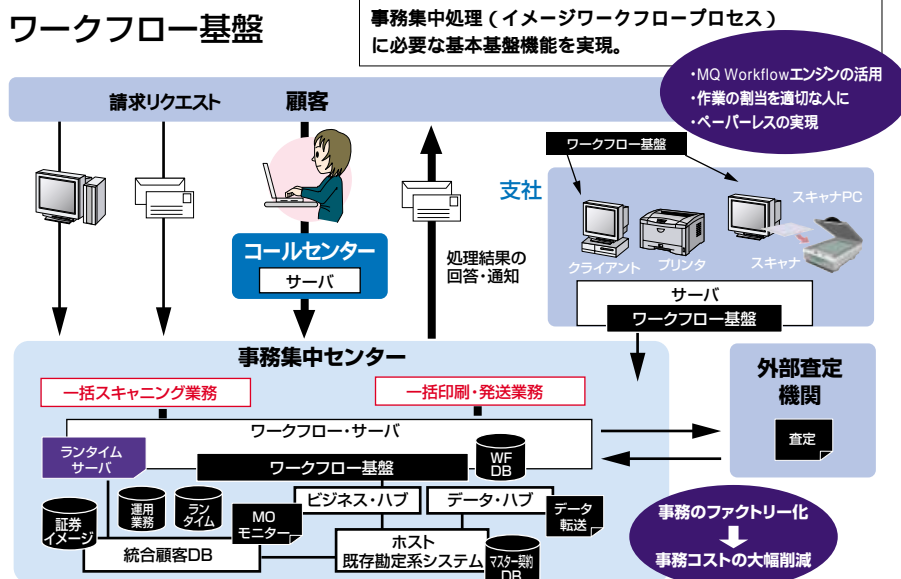
その結果、この2つの条件を満たす帳票ツールは、SVF for Web/PDF Java Edition以外にありませんでした」と話す。

「NET'S01」システムで出力されるPDF帳票は、OCRで読み取りされ、顧客データとして入力自動化されている。そのため、OCR読み取り用のマークや顧客に送付する場合の封筒に入れるための折り目位置など、厳密に計算して設計しなければならない。また個人情報などは、メインフレームに蓄積された顧客マスターのデータを利用してあらかじめ印字しておくので、プリンタに合わせたデータの位置決めも重要になる。統合会計システムは、基幹システムのオープン移行で不可欠となる、ERPパッケージ導入時の帳票ツール活用の成功例といえる。

「保険の事務処理用の帳票は、非常に複雑な書式の設計が必要になるのですが、SVF for Web/PDF Java Editionを利用することで、柔軟かつ容易に、そして短期間で帳票を設計することが可能になりました」(増田氏)

SVF for Web/PDF Java Editionが利用されているのは、支

[次ページへ続く](#)



USERS REPORT

店の担当者がブラウザからさまざまな請求書を印刷するためのシステムだ。この帳票印刷システムでは、ブラウザから入力された帳票のリクエストデータをメインフレーム用のデータに変換し、メインフレーム上の既存ビジネスロジックを利用して処理を行った後に、SVF for Web/PDF Java EditionでPDF化して、リクエストされたブラウザに返すという仕組みを実現している。

ワークフローによる事務処理の集中化とペーパーレス化

「太陽生命では1999年1月に提携を発表した大同生命とのシステム連携も念頭に置いた柔軟で拡張性の高い、オープンな仕組みを実現することが必要でした」（増田氏）

そこで重要になるのがワークフローの仕組みであり、現在14業務程度が「WebSphere MQ Workflow」により統合されているという。太陽生命では「NET'S01」のワークフロー基盤としてWebSphere MQ Workflowを導入し、事務処理の集中化を実現。現在、145支社中90社を集約しており、2003年8月にはすべての支社の集約が完了する予定だ。また事務処理の集約に合わせ、これまで各支店に分散していた帳票出力の仕組みも集中させ、顧客に送付する帳票を事務センターで集中出力することができている。この集中出力システムは、太陽生命と大同生命の顧客向けに発送する種々の帳票を出力する、太陽生命・大同生命の共同出力システムであり、これらの仕組みの実現においては、「SVF for Java PrintとSVF for Web/Clientが重要な役割を担っている。集中出力システムでは、大量出力処

理が要件となる。」

今回、PDFによる帳票生成とは別に、画面ビューを必要としない帳票出力を、RAW DATAによる高速印刷の仕組みとして実現した。帳票サーバ内にRAW DATAから帳票を生成するモジュールSVF for JavaPrintを実装し、各支社やコールセンターから出力要求のあった帳票を集中事務センターで一括出力ができる環境を用意している。

さらに、出力処理だけでなく、今まで契約一件単位の処理であったものを顧客単位での処理を可能にしたり、処理の流れをワークフローで自動化し、帳票をイメージで取り込んで物流を廃止したり、さまざまな処理の集中化が実現されている。

これにより、今まで熟練した担当者が必要だった事務処理をパートタイマー担当者等でも処理可能にし、事務処理の効率化、スピードアップ、ペーパーレス化などを実現できたとしている。「これまでの事務処理は手作業が中心でした。そのため1つひとつの処理をこなすのに、かなりのスキルが必要でした。このようなビジネスロジックをすべてワークフローで吸収したので、特別な業務知識を持っていなくても事務処理を行うことが可能になりました」（佐々木氏）

太陽生命では、ワークフローの仕組み等を利用した事務の集中化により事務コストの削減を実現している。コスト削減に最も寄与しているのは人件費だという。これまで145の支店でそれぞれ担当者が行っていた処理を、事務センターに集中し、ワークフローで自動化することができたからだ。また、物流コストも大きくコスト削減に寄与しているという。

もちろん、この「NET'S01」システムの成功に、WebSphereファミリーとSVF

for Web/PDF Java Editionが貢献していることは、言うまでもない。

今回の取材で、日本アイ・ビー・エム/金融第二ソリューション・センター保険第二システム部部长 外園明秀氏に、担当された「NET'S01」構築の要件と帳票開発のニーズについてお話を伺った。

太陽生命様の「NET'S01」の構築は、Web技術をベースとしたオープン系システムを構築しようという提案から始まりました。このプロジェクトの最大のポイントは、ビジネスロジックをはじめとするすべてのリソースをメインフレームを含めたサーバ側に集中することで、Thinクライアント環境を実現することです。

このような条件を満たすために、WebSphereを中心としたシステム構築を提案させていただきました。

WebSphereを提案したのは、大量のトランザクションをWeb技術を活用しながら正確かつ高速で処理することができる実績を持っているのはWebSphereしかないという判断からです。また、「NET'S01」システムではWebSphere MQ Workflowの採用も重要です。

「NET'S01」では、WebSphereを利用したオープン系のシステムだけでなく、既存のメインフレーム環境を有効に活用することが不可欠でした。太陽生命様からも、メインフレーム上に培ってきた既存のシステムを有機的に連携したいという要望がありましたので、オープン系とメインフレーム系をつなぐ仕組みとして、WebSphere MQ Workflowを活用しています。

WebSphere MQ Workflowを利用することで、既存のアプリケーションを変更することなく、新しく開発したオープン系の

太陽生命保険

大量トランザクションを正確かつ高速に処理できる実績はWebSphereだけ

システムと容易に連携することが可能です。つまり、WebSphereとWebSphere MQ Workflowを効果的に活用することで、「NET'S01」の基盤が構築されています。

複雑な生命保険の帳票要件をクリアした SVF for Web/PDF Java Edition

帳票系のソリューションを提供している企業はいくつもありますが、Thinクライアント環境を実現できる帳票ソリューションで、かつWebSphereと連携できる帳票ソリューションを提供している企業はそれほど多くありません。両方の環境をサポートし、すでに実績があるSVF for Web/PDF Java Editionは、「NET'S01」の実現にはなくてはならないソリューションと言えるでしょう。

SVF for Web/PDF Java Editionでは、帳票作成処理のすべてをサーバ側で実現

できますし、PDFで作成された帳票は、クライアントにAdobe® Acrobat®搭載してあれば、特別なソフトウェアを導入することなく、だれでも、どこからでも利用することが可能になります。ただし、「NET'S01」の構築では、帳票作成のパフォーマンスを向上させることに非常に苦労しました。同システムでは、すべての処理をサーバ側で行わなければならないうえに、大量のリクエストがサーバに集中してしまうので、パフォーマンスに悪い影響を及ぼしてしまいます。ですから、顧客の満足できるパフォーマンスを実現するという課題の克服が最大のチャレンジでした。このパフォーマンス向上には、ウイングアーク殿にもかなりのご苦労をしていただきました。例えば、製品そのもののチューニングやサーバの分散化への対応、NET'S01のチューニングなど、さまざまな面からのパフォーマンス向上を目指しました。

「NET'S01」システムは、保険業界だけでなく、さまざまな業種での活用も可



外園 明秀氏

日本アイ・ビー・エム株式会社
金融第二ソリューション・センター
保険第二システム部 部長
ICP・シニア・プロダクト・マネージャー

能な基盤製品です。IBMとしては、今回構築したNET'S01システムをパッケージ化し、蓄積した帳票作成ノウハウを生かして、さまざまな業種に横展開していきます。すでに外資系保険会社をはじめ数社からの受注を頂戴しています。

