

## 代理店システム再構築の自動車保険に SVF を採用 容易な操作性と高いメンテナンス性で PDF 帳票の改変を迅速化

### Interview



情報システム本部 システム開発部  
部長 塚本 英俊氏 (写真左)

グループ・リーダー 吉川 彰氏 (写真右)

### Company Profile

#### エース損害保険株式会社

設立:1996年1月26日(日本法人化)

所在地:東京都目黒区

事業内容:エース保険は、斬新な発想とエース・グループのグローバルなネットワークをもとに、個人から法人まで幅広く革新的な損害保険商品を提供しています。

日本市場における実績は、前身企業を含め90年以上におよび、外資系損害保険会社として最長の歴史を誇ります。生損保業界初でISO9001認証(認証範囲:損害サービス部門)を取得し、S&P社保険財務力格付け「AA-」(2011年7月現在)の評価を受けています。

URL:

<http://www.ace-insurance.co.jp/>

### 既存システムとのシームレスな連携

### 業務の効率化による顧客サービスの向上をはかる

#### 代理店システムの再構築で 業務効率化と顧客サービス向上

斬新な発想とエース・グループのグローバルなネットワークをもとに、「選ばれる保険会社」を目指すエース損害保険(以下、エース保険)。日本市場では、前身企業を含め、90年以上にわたる実績があり、外資系損害保険会社として最長の歴史を誇っている。

その実績を生かし、自動車保険や医療保険、火災および地震保険、旅行保険など、個人および企業の顧客ニーズに応える保険商品やサービスの紹介からの確かなアドバイスによる問題解決まで、顧客のニーズと満足度を重視した世界水準の商品とサービスを提供している。

エース保険では業務の効率化と顧客サービスの向上を目的に、代理店システムを再構築することを決定。そのための帳票システム基盤として SVF を採用した。

#### SVFで自動車保険用の 代理店システムを再構築

エース保険の代理店では、スタンドアロン型の代理店システムを導入していた。この代理店システムは、自動車保険の見積もり、申し込み、変更、計上など、一連の自動車保険販売業務を支援するもの。しかし、スタンドアロン型のシステムであったために、いくつかの問題を抱えていた。

情報システム本部 システム開発部 グループ・リーダーの吉川 彰氏は、次のように語る。「年に何度かシステムや帳票の改訂があるのですが、そのたびに変更モジュールのCDを作成し、代理店に配布しなければならませんでした。また代理店側では、受け取ったCDでシステムを更新しなければならず、更新の確認といったサポートも必要でした。こうした作業の負荷やコストを軽減したいと考えていました」

た作業の負荷やコストを軽減したいと考えていました」

スタンドアロン型のシステムでは、代理店に設置されているPCに各種情報のデータが蓄積されるため、保険会社でのデータの集中管理が行えなかった。そのため、保険商品の改訂があった場合には、それに応じたシステムの改変や帳票レイアウトの変更などクライアントPCごとに対応するため作業負荷が発生していた。また保険法が改正された際には、契約書の文言に関して、保険会社が認識できるだけでなく、契約者にとっても分かりやすい表現にすることが求められていた。このとき、分かりやすいフォントやサイズを使うようにという指針も金融庁から発表されている。

吉川氏は、「特に見積書に関しては、顧客のニーズによって代理店が提出する内容が変化します。そのため法的なレギュレーションだけではなく、各部門や営業店からの変更の依頼もあります。こうした変更にあわせて帳票を柔軟に変更しなければならませんでした」と話す。

これらの課題を解決できる仕組みとして、新しい代理店システムはWebアプリケーションで開発する方針を決定。帳票出力においてもWeb対応のプリンティングソリューションが必要だった。吉川氏は、「新しい代理店システムにより、事務作業を効率化し、顧客満足度を向上させることを目指しました」と話している。

#### 帳票イメージをPDF化して ブラウザ表示や帳票に出力

エース保険では、2008年ごろからWeb対応のプリンティングソリューションの検討を開始し、数社のソリューションを比較検討した結果、既存のアプリケーションとシームレスに接続できる機能を評価してSVFの採用を決定した。その後、2009年

### 導入背景

- 代理店システムの再構築
- 保険法や営業ニーズへの迅速な帳票対応
- 帳票対応の作業負荷やメンテナンスコストの軽減

### 導入ポイント

- Web対応の帳票ソリューション
- フォントやサイズの変更が容易
- 既存アプリとのシームレスな連携

### 導入効果

- 容易な操作性
- 高いメンテナンス性
- 柔軟な帳票開発環境

よりシステム開発を開始し、2011年5月にトライアルユーザーでの試験利用をスタート。2011年6月に代理店数店でパイロット適用をスタートした。さらに2011年7月より、本格的な代理店への展開を開始し、まずは25店舗の代理店に導入。現在、150店舗程度のペースで代理店展開を行っている。

「e-FACE」というコードネームで呼ばれている新しい代理店システムは、保険商品の見積もり、申し込み、変更、計上などの一連のフロント業務を担う契約管理システムと顧客管理システムで構成されている。SVFは、契約管理システムにおける保険商品の見積書、申込書、変更承認請求書などの帳票作成に利用されている。

SVFの採用を決めた理由を吉川氏は、「フォントやサイズなどの変更が容易な点を評価しました。また細かなレイアウト変更も、帳票のイメージを確認しながら行えるので便利です」と話す。

さらに新しい代理店システムでは、保険商品の申込書や見積書、変更承認請求書、解約などを、印刷イメージのままで画面上に表示しなければならなかった。吉川氏は、「帳票イメージをPDF化して表示し、印刷が必要な場合にはプリンターから出力できるSVFは最適なソリューションでした」と話している。

## 操作性とメンテナンス性を エンジニアも高く評価

SVFを導入した効果を吉川氏は、次のように語る。「SVFは、比較的容易に操作できるので、帳票開発において特に苦労はありませんでした。また、これまでも大きな問題も発生しておらず、トライアルにおいて、帳票に対する指摘コメントも特にありませんでした。また、スタンドアロン型のシステムでは、帳票の描画に時間がかかっていましたが、SVFではレスポンスも問題ありません。」

また、情報システム本部 システム開発部 部長の塚本 英俊氏は、「SVFの導入は、開発側のメリットが大きかったと思っています。特にメンテナンス性が高いので、状況の変化に迅速に帳票を対応できます。エンジニアも非常に使いやすいと高く評価しています」と話している。

さらに塚本氏は、「以前は、帳票を作成するロジックが、アプリケーションに組み込まれていたために、帳票を更改するためにはプログラムを修正しなければなりません。今回、帳票システムを別コンポーネントとしてアプリケーションから切り出しているので、柔軟な対応が可能になりました」と話している。

## 自動車保険以外でも SVFを採用する計画

塚本氏は、今後の展開について次のように語る。「現在、SVFを導入しているのは自動車保険だけです。しかし自動車保険だけでも、約100種類の帳票をSVFで作成しています。今後は、ほかの保険の見積書や申込書などを印刷するための契約管理システムでも、SVFを採用していく計画です」

## 導入製品

### SVFX-Designer

ひとつのデザイナーで多様なジャンルの帳票様式に共通して利用でき、オープンで固有の環境に制約されない帳票システム開発ツール

### SVF for PDF

PDF帳票を出力するだけでなく、本格的な業務で求められる効率的な文書管理機能を加えた付加価値の高いPDFを生成するソフトウェア

### SVF Connect SUITE Standard

クラスタ構成や別筐体でJavaプログラムが動作するアプリケーションサーバーと帳票サーバーを構成するシステム上でサーバー間連携をはかるモジュール

## ■システム構成

