

2. J-Debit導入事例紹介



三井住友海上



三井住友海上きらめき生命

バブル崩壊後の1996年、日本経済の活性化、復活を目的に政府が打ち出した政策「日本版金融システム改革」（金融ビッグバン）の段階的導入により、銀行・証券・保険の各分野への新規参入、金融業態間の相互参入を促進する様々な規制緩和が実施されました。

保険業界においては子会社方式による損保、生保の相互乗り入れを含む保険制度の自由化、他金融業態への進出も可能となり、業界再編の流れの中で、2001年10月、三井住友海上グループの中核企業として、三井住友海上火災保険株式会社、三井住友海上きらめき生命保険株式会社が誕生しました。

今回は両社のJ-Debit導入事例である保険契約時のキャッシュレス決済に関して、三井住友海上火災保険株式会社 経営企画部部长 北尾敏明様、三井住友海上きらめき生命保険株式会社 契約サービス部課長 反町和雄様にお話を伺いました。

■ J-Debitを保険契約業務の電子化に採用

三井住友海上火災保険は2005年1月、三井住友海上きらめき生命保険は2005年7月より、J-Debitのサービスを開始しました。新たな保険契約システムの保険料領収時のキャッシュレス決済スキームとして採用しました。

両社の新保険契約システム導入の背景には、金融ビッグバン後の多様化する消費者ニーズに対応できるフロント業務の抜本的な改革があり、業務プロセスの見直しを目的に2002年5月、CS業革本部を設置しました。そして、CS向上を基本におき、スピードがあり、効率的な新しい業務プロセスの構築を進めています。その一環として、代理店が行なう保険契約業務の完全電子化が急務となり、お客様の面前で契約手続から保険料領収手続までをすべてペーパーレス、キャッシュレスで完結する保険契約システムの導入を検討しました。

その結果、保険契約業務の中で発生していた契約申込書や口座振替申込書の回収業務、届出印相違などによる契約申込書類の再取付、保険適用時期の遅れなど、様々な問題を未然に防ぐことが可能となりました。契約手続から保険料領収手続にかかる時間も大幅に短縮され、お客様との信頼関係をより深くする有意義な時間を提供できるシステムの誕生です。

システムの名前は「モバイルMS1（エムエスワン）」動く代理店システムとしてリリースしました。代理店はこのシステムを使い、訪問予定の顧客契約データを契約端末（携帯端末）にダウンロードするだけで、事前準備が完了します。最新異動情報の事前確認や、契約申込書、口座振替申込書などの必要書類を揃える手間からも開放されます。これで、お客様との契約時に発生する内容訂正、保険料再計算も契約端末で行い、申込書の書き換えや印鑑も不要となります。契約の締結には、手書パッドを利用した“電子サイン”（ビジネスモデル特許出願中）をお客様より頂戴し、契約が完結します。

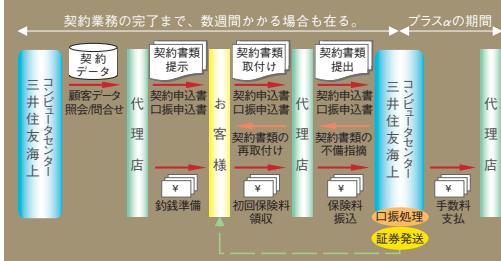
契約締結後は初回保険料の集金となりますが、契約端末から決済端末に必要な情報を赤外線通信で伝送し、決済手続の準備が整います。再度、契約内容を確認し、キャッシュカードをリーダーで読み取ります。お客様が暗証番号を入力し、その場でJ-Debit決済の「ご利用控え」をお渡しして、保険料の領収が完了します。契約・決済データはその場でコンピュータセンターに伝送され、数日後、お客様のお手元に保険証券が届きます。いままで行っていた現金の授受や領収証の発行業務なども一切なくなるオペレーションです。

また、口座振替の登録機能も搭載し、口座振替申込書のペーパーレスと印鑑レスを実現しました。これにより、届出印相違による書類の再取付や集金もなくなります。キャッシュレス、ペーパーレスで完結する保険契約システムの導入が、お客様の利便性を高め、当初目的としたCSの向上と、代理店の行う保険契約業務の改革を実現しました。

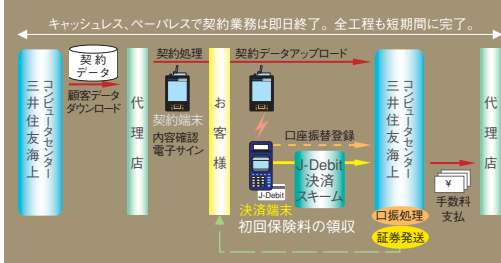
■ セキュリティ対策と導入稼働状況

このシステムは、ホストコンピュータからのデータダウンロードや、モバイル機器として屋外への持ち出しなど、ハッキングや盗難紛

【図1】 従来型の業務処理フロー（契約データ入力を直接しない場合）



【図2】 モバイルMS1の基本的な業務処理フロー



代理店用

お客様用

<案内チラシ>