

失の危険が想定されました。そこで、モバイルMS1のセキュリティ対策には、ホストとダウンロードパソコン間の特定認証や、データ伝送時の暗号化、2重3重のID・パスワードの設定を施しています。また、モバイル端末内記憶媒体のデータ暗号化や、データ通信を行う端末間にも機器特定機能を搭載し、外部の人間はもちろんのこと、他の代理店・社員でさえもデータをのぞき見ることはできない万全のセキュリティシステムを構築しています。これにより、お客様への安心感の提供と信頼度の向上を実現しました。

2005年1月より順次導入を開始し、現在までに契約・決済端末を約1,500台配備していますが、予想を越える反響で代理店の評価も高く、端末の導入依頼に追いつけない状況が続いています。

また、J-Debitの利用率も約30%台で推移していますが、各代理店の端末稼働台数が増えることと、キャッシュレスの便利さが浸透することで、J-Debitの利用率も伸びていくことは確実です。



■システム稼働までの苦勞とその効果

携帯性・操作性に優れたシステムですが、導入までにはかなりの苦勞がありました。汎用性を追求し、契約端末に日本語版ポケットPCを搭載したPDAを採用しましたが、メーカーごとに通信プロトコルにも特色があり、決済端末との相性に悩まされました。

また、ソフト面では三井住友海上グループ以外の保険商品にも対応できるように、システムを構築しました。これにより他保険会社の商品を取り扱う代理店の相乗りも可能になり、ますますJ-Debit決済が増えていくことが期待できます。

導入当初に期待したシステム効果として、①お客様にとって、これまで面倒でわかりづらかった保険契約手続を簡単・迅速・確実に、また、保険料領収手続も安全・迅速・確実に行うことができる。②代理店はモバイルMS1の導入により、煩雑な事務が一掃され、お客様サービスに専念することが可能。③コストの面ではモバイルMS1導入1年後に、人件費約5億円、システム導入費で約12億円の削減効果を見込む(5,000台導入の場合)を掲げて取り組みを開始しました。その効果は直ぐに現れ、導入目的とした代理店の業務は大幅に改善され、業務負荷軽減に大いに貢献しています。多くの代理店から「契約内容の変更や訂正も、お客様の面前でできるようになった」、「J-Debit決済で、領収した現金を持ち歩かなくてもよくなった」、「つり銭の準備や、会社への送金で銀行に行く手間が省けた」、さらには、「事務処理の時間が半減した」などの意見もあがっています。



お客様からも、「保険料支払いのためにわざわざ銀行に行かなくてよくなった」、「申込書への記入の手間が無くなった」、「振替口座の登録印鑑をいちいち確認しないのは便利」と、高い評価をいただいています。

■システム拡張性と今後の期待

三井住友海上火災保険・三井住友海上きらめき生命では、今までの損害保険のお客様に生命保険を販売してゆく戦略をとっていることから、代理店がモバイルMS1で生保と損保の両方の手続きを違和感なくできるよう、開発をすすめました。1台の決済端末で生保と損保の決済ができるのは業界初の取り組みです。

今後の展開として、2005年度中にはモバイルMS1の端末を5,000台導入(100%の稼働目標)し、さらに、全代理店への導入を意欲的に推進していく予定です。システム面でも、より多くの保険商品が扱えることで保険業界が活性化し、多様化する消費者ニーズにメリットを提供することになります。同グループでも生保・損保のみならず、資産運用を専門とするグループ企業もあり、システムの汎用性に大いに期待しています。



また、J-Debitの運用面でも保険料領収取扱比率を60%から70%台に引き上げたいと、両社は語ります。J-Debitの利用率をさらに高めるために「全金融機関のサービス開始」、「認知度を高めるためのキャンペーンや広告の増加」、「スキミングなどのセキュリティ対策をアピール」など、J-Debitに対する期待の表れとして、ご意見も頂きました。J-Debitの利用拡大に向けた告知活動の重要性を再認識する取材となりました。

企業概要

社名：三井住友海上火災保険株式会社	資本金：1,395億9,522万円	社名：三井住友海上きらめき生命保険株式会社	資本金：355億円
所在地：東京都中央区新川2-27-2	従業員：13,534人	所在地：東京都千代田区神田錦町3-24-4	従業員：445名
URL：http://www.ms-ins.com	損保代理店：約75,000店	URL：http://www.ms-kirameki.com	生保代理店：約17,000店