

業界初のWeb上保険申込サービス 電子署名機能搭載の次世代帳票ソリューションで 高度なセキュリティと利便性を実現

アリコジャパン(アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー)はクレジットカード会社・銀行との提携により、インターネット上で本人認証を行える仕組みを考案し、金融庁からの認可を受けて2003年10月に業界初の「インターネットによる医療保険申込完了サービス」を開始した。新サービスには、電子署名機能を搭載したテンアートニのWeb環境対応 次世代型帳票ソリューション『WebReportCafe Security Edition』を採用。申込書PDFに電子署名を施すことで高いセキュリティを確保し、顧客サービス向上、コスト削減および業務効率化を実現している。

日本初の「オンライン申込サービス」 で顧客サービスの向上を図る

世界最大規模の金融サービスグループAIG(アメリカン・インターナショナル・グループ)の生命保険事業の中核を担うアリコは、世界50数ヶ国・地域で事業を展開する国際的生命保険会社である。その日本支社アリコジャパンは、1973年に日本初の外資系生命保険会社として営業を開始。「創造と挑戦」をモットーに、高い価値をもつ商品やサービスを提供し、生命保険業界で数々の「日本初」を達成しながら成長を続けている。

ブロードバンド時代を迎え、企業のみならず一般家庭へのインターネットの浸透に着目した同社は、2000年から新しいサービスとして、インターネットで保険申込手続きを完了できる日本初のオンライン申込サービスの検討を開始していた。従来の紙による申込方法に比べ、郵送でのパンフレット・申込書等の取り寄せ、申込書・告知書の記入捺印および返送が一切不要になり、しかも365日24時間いつでも申込手続きを行うことができるため、顧客にとっての利便性は格段に向上する。さらに、インターネットでの申込手続き日から保障を

開始することができるため、顧客サービスの向上につながる。同社にとっても、顧客獲得のチャネルが増えるというメリットだけでなく、人手を介すことなく申込みが完了するため、記入もれなどのミスの排除、印刷・郵送などのコスト削減、業務の効率化を実現できる。

金融機関との連携により インターネット上で本人認証

このような新サービス「医療保険インターネット申込完了サービス」の実現にあたって、まず解決すべき課題はどのように本人認証を行うかであった。この点については、銀行やクレジットカード会社と提携すること

により、そのインターネットサービス登録会員などをネット上でアリコジャパン向けに本人認証する仕組みを構築してもらうことにより実現することを考案した。具体的には、三井住友カードとジェーシービーのインターネットサービス利用会員とジャパンネット銀行のインターネットバンキング利用会員を対象に、Webサーバ連携と登録されているID・パスワード等を入力することで本人確認を行うという仕組みである。申込手続きが完了した後の1回目の保険料払込みも同様に提携機関のインターネットサービスで決済を行うことができる。

この新しい本人認証の仕組みを利用したインターネット保険申込完了サービスの取扱い認可を、2003年に金融庁から取得し、アリコジャパンによる業界初の新サービス提供の運びとなった。

高度なセキュリティ要件から 「WebReportCafe」を採用

保険申込手続きでは、保険設計書、申込書の控え、定款といった顧客の手元に残す書類が必要であり、新サ

ービスではこれらをPDF化することで解決することとした。また、従来の申込みに必要であった捺印は、前述のとおり提携機関による本人認証で代替する。

このような新サービスをシステム化するにあたっては、万全のセキュリティを確保することが不可欠であり、緻密なシステム設計とシステム構築を行うためにはWebシステムに関するノウハウと高度な技術力が求められた。

アリコジャパンは、新システム構築にあたり数社のベンダーからの提案を受けたが、最終的にテンアートニのWeb環境対応 次世代型帳票ソリューション『WebReportCafe Security Edition』を選択。新システムは、テンアートニとの共同開発によって実現した。

『WebReportCafe』については、動的にPDFを作成できるなどの使い勝手のよさ、低コスト、さらに日本ペリサインのドキュメントサイン用ソフト『Digital ID』を搭載可能で、PDFファイルに電子署名を施すことでセキュリティを強化できる点が選定の決め手となった。

また、テンアートニは、すでに同社の保険検索機能「マイプランサーチ」を搭載したインターネットサイト『アリコジャパン・ドットコム』の開発経験があり、Webシステムにおける高い技術力と豊富な実績をもっていることも選定

の大きな要因になった。

同社のWebベースシステムの開発を担当するシステム開発部 北嶋淳一氏は、「今回のシステム化については、本人認証に必要な情報を暗号化して金融機関に受け渡す必要がありますし、セキュリティ面に非常に気を遣いました。申込内容の控えなどへの電子署名の適用が可能なことに加え、システム構築にあたって、開発ベンダーの信用度は大変重要な要素でした。これまでの経験からテンアートニさんならソフトウェア品質も技術力も共に間違いないと判断しました」と語っている。

サービス開始以来 予想を上回る保険申込数を獲得

この新インターネット申込サービスでは、顧客が直接Web画面から入力を行うため、使い勝手のよさ、優れた応答スピード、スムーズな画面遷移が求められる。サービスの一連の流れに沿った画面遷移の仕組み、『WebReportCafe』を中核とした動的なPDF作成、提携クレジットカード会社・銀行のシステムとの連携を含め、カスタマイズ開発はテンアートニが担当した。北嶋氏は、「新しい試みでしたので、テスト段階で仕様追加や変更も生じましたが柔軟に対応してもらえました。より良いシステムをいっしょに作り上げていくと

いう姿勢に感謝しています」と高く評価している。

業界初のインターネットによる保険申込サービス「医療保険インターネット申込完了サービス」は、2003年10月に稼働開始。以来、順調に安定稼働を続けている。オンライン申込数も当初の予想を上回る伸びを見せており、当サービスが顧客にとって利便性が高いことを証明していると言えるだろう。

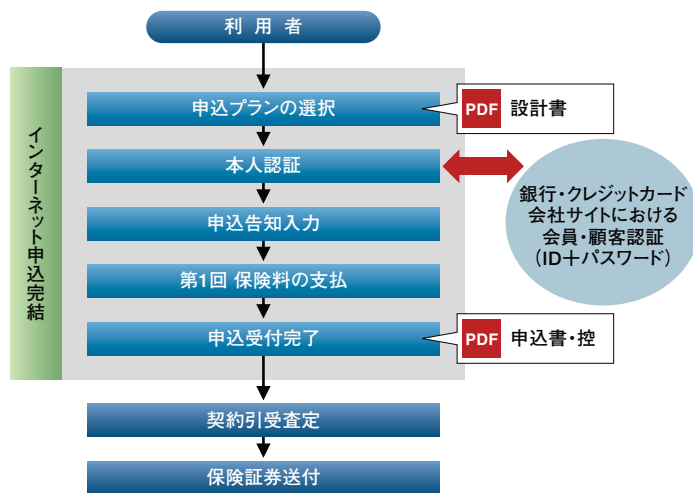
サービス利用可能顧客の 拡大を図る

今後は、提携機関の拡大に伴い、インターネットによる保険申込サービ



ス利用可能顧客の範囲も順次拡大される見込みだ。現在当サービスは、アリコのWebサイトから利用できる仕組みになっているが、今回のシステム基盤をベースにして、代理店のWebサイトからも直接保険申込みができるようにサービスを拡張することも計画している。

商品や顧客サービスなどあらゆる面で質の向上を図り、企業として健全な成長を続けるアリコジャパンの、さらなる顧客満足度向上への挑戦が続いている。



アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー
システム開発部
システム開発グループ
北嶋 淳一氏



◎会社概要
社名:アリコ(アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー)
設立:1954年
本社:東京都千代田区丸の内1-1-3 AIGビル
総資産:1兆8415億円(2003年3月期)
保有契約高:1兆67724億円(2003年3月期)
従業員数:5512名(2003年3月末現在)
事業内容:AIGグループの生命保険会社アリコの日本支社。日本で初めて営業を開始した外資系生命保険会社で、数々の「日本初」商品の導入をはじめ、代理店や通信販売などの販売チャネルを開拓
URL: <http://www.alicojapan.com>