

830名の専門スタッフにau携帯電話を導入 顧客情報のセキュリティ強化と業務効率を両立

～センタープッシュによるセキュリティ機能とBREW[®]の柔軟なアプリ開発環境を評価～

朝日生命保険は、定期訪問による保険契約者へのアフターサービスを行う専門スタッフ、「サービスマイト」に向けたお客様情報保護・活動支援システム「お客様情報管理システム」を2006年1月より運用している。このシステムの最大の特長は、端末にau携帯電話を採用して、磐石のセキュリティ環境を実現したこと。さらに、業務の効率化も両立しているのだ。現在、全国約830名のサービスマイトにau携帯電話が配布されている。

サービスマイトの活動に欠かせない 顧客情報のセキュリティ確保が課題

朝日生命保険（以下、朝日生命）では、「サービスマイト」と呼ばれる委託契約のスタッフが営業職員の活動を補完している。その役割は、定期的に契約者（顧客）を訪問し、各種情報提供や保険契約に関する事務手続きを行うなど、アフターサービスを提供すること。サービスマイトは、1人で500～600名の顧客を担当する。

従来、サービスマイトは週1回の出社時に、その週に訪問する予定の顧客情報を紙の資料で持ち出して活動していた。朝日生命の船見修司氏は、「お客様情報の管理は徹底していましたが、紙の資料を持ち歩くことで、紛失や盗難といった情報漏洩リスクがありました」と説明する。

管理担当者の業務負担も課題だった。例えば、1人で20名のサービスマイトを管理する場合、1万～1万2,000人の顧客が活動の対象となる。サービスマイトは基本的に3カ月に1回程度の頻度で顧客を訪問しているが、そのサイクルで訪問できているかどうかを、紙ベースで把握するのは困難だ。

USER's Profile



朝日生命保険相互会社

本社：東京都千代田区大手町2-6-1
朝日生命大手町ビル

創業：1888(明治21)年3月1日

総資産：6兆3,377億円

保有契約高：54兆2,785億円

保険料等収入：6,238億円

従業員数：職員数3,813名/営業職員
1万4,442名

事業内容：「保険王」を中心に、お客様の多様な人生設計に応えられる幅広い保険商品をラインアップする。経営者を情報面でバックアップする会員サービス「朝日ビジネスクラブ」など、お客様サポートにも積極的だ。

※2006年3月31日現在

また、サービスマイトの報酬は固定報酬と加算報酬から構成されており、管理担当者が活動報告から個別に報酬計算する業務負担があった。

そこで、朝日生命では、個人情報保護法の施行を控えた2004年8月、サービスマイトの活動を支援するモバイルシステム、「お客様情報管理システム」の導入の検討を開始したのだ。

モバイルシステムの要は端末の選定 携帯性、操作性、コストで比較・検討

システム導入の最大のテーマは、サービスマイトが携帯する端末の選定だった。朝日生命では、全営業職員にノート型PCを配布し、お客様へのコンサルティング等に活用してい



朝日生命保険相互会社
営業総局 リテール開発U
課長代理
船見 修司 氏



朝日生命保険相互会社
営業総局 リテール開発U
主任
庄内 浩二 氏

る。しかしながら、サービスメイトは保険商品を販売するわけではないため、ノートPCほどのスペックは不要と考えていた。

船見氏は、「端末には、携帯性に優れたPDAと携帯電話を検討しましたが、サービスメイトは主婦の方が多いですから、操作になじみやすく、端末コストも抑えられる携帯電話が最適であるという結論になりました」と説明する。

携帯電話のキャリアと機種を選定も、大きなテーマだった。朝日生命の庄内浩二氏はその経緯について、「当社が求める高度なセキュリティ環境の実現と、業務の効率化という二つの要件を満たしたのは、auの携帯電話でした」と説明する。

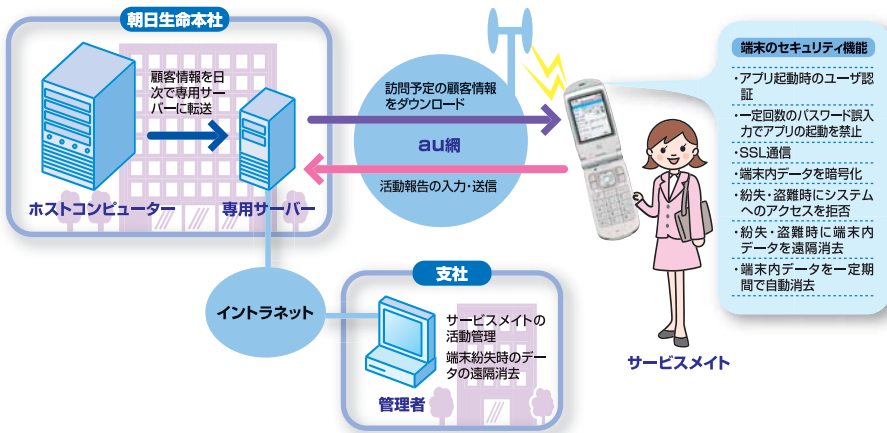
朝日生命が評価した高度なセキュリティ環境とは、au携帯電話のセンタープッシュ機能およびデータの時限消去機能だった。これは、管理者が遠隔操作で端末内のデータを消去できたり、一定期間経過後に自動的にデータが消去される機能だ。この機能を利用すれば、万が一、端末を紛失したり盗難に遭ったりしても、顧客情報の漏洩やシステムへの不正侵入を防ぐことができる。

また、BREWについて、船見氏は、「顧客情報の取得や閲覧、活動報告といった機能を実現するには、当社業務システムと関係できる端末用のアプリを開発しなければならないが、その開発環境に制限があると、希望する機能が実現できません。その点、BREWは柔軟性が高く、様々な機能を実現できます」と評価する。

**セキュリティとアプリ開発環境を評価
830台のau携帯電話がシステムを実現**

au携帯電話を導入して構築された

「お客様情報管理システム」の概要



「お客様情報管理システム」は、2006年1月より運用が開始されている。導入効果について庄内氏は、「au携帯電話を採用したことで、当社が求める高度なセキュリティ環境が実現できました。さらに、BREWアプリを開発して、業務の効率化にも役立っています」と語る。

新しいシステムには、多重のセキュリティ機能が用意されており、顧客情報のセキュリティが飛躍的に向上した。まず、サーバとの通信にSSLを使用し、やり取りするデータも暗号化している。また、アプリ起動時にユーザ認証を行うほか、パスワードを一定回数以上間違えるとアプリの起動が禁止される。

さらに、端末にダウンロードした顧客情報などのデータは、一定期間で自動的に消去されるうえ、紛失・盗難時は、センタープッシュ機能によって端末内データを遠隔消去することもできる。

業務の効率化においても、様々な機能が提供されている。顧客情報を様々な視点で即座に検索ができるようになり、例えば、管理担当者が一定期間以上訪問できていない顧客を抽出すれば、サービスメイトに的確な指示が出せ、

お客様サービスの向上を図れる。また、活動報告が端末から入力できるようになったことで、サービスメイトの活動状況を的確に把握できるようになった。同時に、報酬の計算も自動化され、管理業務の負担が大幅に軽減されている。

今後の展開について、KDDIで朝日生命を担当する加藤伸幸氏は、「GPSを活用した目的地へのナビゲーション機能や、端末への同報送信によるサービスメイトへのメッセージ通知などをご提案しています」と意気込んでいる。

Ad



KDDI
モバイルソリューション事業本部
モバイルソリューション営業2部
MAグループ チームリーダー
加藤 伸幸氏

Business au!

商品の詳細は、モバイルソリューション事業本部

☎ 0077-7041(無料)

☎ 0120-925-041(無料)

9:00~19:00
土日祝日は除く

または、HPまで <http://www.kddi.com/biz-au/>