

# 住友生命保険相互会社様

## モバイル決済端末の利用によって 現場のニーズに対応、 保険料入金を完全キャッシュレス化

生命保険会社にとって、保険料支払いの完全キャッシュレス化はかねてからの課題だった。しかし、業務プロセスの全面改革、投資コストの大きさというリスクへの懸念やこれまでのキャッシュレス化スキームが要件にマッチしなかったなど、さまざまな要因から実現していなかった。創業100周年を機に、この革新に取り組んだのが住友生命である。NTTデータの提案したINFOXモバイル決済端末を利用するシステムを採用し、住友生命のお客様、営業職員、事務担当者のすべてに高い利便性を提供することに成功した。

### 「営業コンサルティング強化」「簡潔な手続き」によるお客様サービスの向上へ

住友生命は創業100周年を機に、新長期経営戦略『REスミセイ革命』の一環として、営業事務の革新を進めている。保険料入金の完全キャッシュレス、口座振替手続きのペーパーレス化(以下「キャッシュレス化」)はその柱となる取り組みの一つだ。

「過去、何度か狙上に乗せては実現できなかった試みですが、NTTデータがモバイル決済端末を使ったシステムを提案してくれたことで、一挙に現実化しました」と情報システム部システム推進室 幸田篤宜調査役は語る。そこで住友生命では7部門のメンバーによる部門横断的なプロジェクトチームを組織し、キャッシュレス化の導入を図った。

通常、生命保険会社がお客様に接するのは営業職員である。お客様の自宅や職場を訪問して、直接お話を伺って、ニーズにあった保険プランを提案する。保険契約や更新の手続き、保険料受け取りなども営業職員がお客様の面前で行っている。

キャッシュレス化の最大のねらいは、営業職員の事務負担を軽減し、より本質的なコンサルティングセールスに集中できるようにすることだった。今回導入したこのシステムは、営業職員がモバイル決済端末を携行し、客先での保険料受け取りを現金なしでできるため、極めて効率的かつ安全だ。このシステムが完成したことで可能になったのは次のサービスである。

お客様のキャッシュカードやクレジットカードを端末で読み込み、保険料などを即座に決

済する「デビット決済」や「クレジット決済」、2回目以降の継続保険料の引落し口座を即座に確認・登録する「口座振替受付サービス」さらに現金支払いを希望されるお客様に対して領収証を出す「領収証発行」の4つだ。(住友生命では、現金支払いを希望されるお客様には「ペイジー対応」払込取扱票を発行し、ATM・インターネットバンキング・コンビニエンスストアなどのお支払いを原則お願している)



住友生命保険相互会社  
情報システム部システム推進室  
幸田篤宜調査役

その効果は多岐に渡る。まず営業職員にとっては、現金の保険料のお預かりや釣銭の準備・管理が不要となり、現金を持ち歩く不安もなくなった。また、営業拠点での入金事務も必要がなくなり、事務処理が軽減された。加えて、「現金ですと、お客様に手持ちがなければ、二度、三度と訪問しなければなりません。現金のご準備をお願いするより、カードで今お支払いできますよ、と言う方がスムーズに進むこともあります」(幸田調査役)。

また営業拠点では、現金管理や領収証の管理・交付の事務処理を軽減することができた。事務担当者の事務負担を大幅に軽減し、よりお客様へのサービス、営業職員

### 住友生命保険相互会社

本社所在地：本 社 大阪府大阪市中央区城見1-4-35  
東京本社 東京都中央区築地7-18-24

創 業：1907年5月

基 金：3,190億円(基金償却積立金を含む)

保険料等収入：2兆9,344億円(2007年3月期)

従 業 員 数：45,834名

事 業 概 要：個人保険、団体保険など各種生命保険  
契約の販売と顧客サービス及び財務貸付、  
有価証券投資、不動産投資などの資産運用

のサポートに重心を置くことができるようになった。さらに安全面の効果もある。「従来のように営業拠点に多額の現金が集まるのは、セキュリティ上避けがたかった。キャッシュレス化することで、この課題も解決します」(幸田調査役)。

もちろんお客様にとっての利便も大きい。あらかじめ現金を用意する手間がないし、一年分をまとめて払うといった場合も多額の現金を持ち歩く必要がなくなる。さらに即時に保険料の支払いができるため、保障が早まる。

また、ペーパーレスを実現する「口座振替受付サービス」は、口座振替で継続保険料を支払うお客様に対して、口座のキャッシュカードをモバイル決済端末で読み込み、暗証番号だけでお客様の振替口座の確認と登録を可能にするもの。「従来のように口座振替のために書類を記入する必要はありませんし、印鑑を巡る間違いと訂正事務もなくなります」(幸田調査役)。

こうしたサービスを可能にしたのは、NTTデータの運営するカード決済ネットワーク「INFOX-NET」と、そこにつながるカード決済総合ネットワーク「CAFIS」という基盤があるからだ。「CAFIS」は金融機関約1,600社、カード会社約120社と接続し、日本最大の利用者数を誇る。ほとんどのカードで決済が可能であり、取引の実績は約20年におよび、確かな信頼を築いている。

生命保険の事務は他業種に比べ独特で、端末に入力しなければならないデータも多岐に渡る。「そうしたデータはINFOX-NETの情報処理センターから還元してもら

わなければ当社システムでの入金反映や口座登録が一切できません。INFOX-NETは社会インフラですから、ルール上、困難なこともあったと思いますが、NTTデータには期待以上の対応をしていただき、非常に助かりました」(幸田調査役)。

## 現場の評価を反映させ、より使いやすい端末を開発

システム構築に際しては、現場の意見・要望を取り入れた「生きたシステム」を作ることに重点を置いた。そのため住友生命では、平成17年10月から、一定の拠点にモバイル決済端末の試験導入を行った。期間は約6カ月である。試験導入によって現場からあがったさまざまな評価に基づいて、NTTデータは、端末メーカーと協力しながら、改良版の新型モバイル決済端末を開発した。新型端末を用いての本格導入は平成19年8月からである。



新型モバイル決済端末

新型端末ではサイズのコンパクト化のほか、オンライン認証、バーコード読み取り入力、ICキャッシュカードやICクレジットカードに

よる決済、領収証発行の機能が実現した。

例えば、旧型端末ではICカードによって営業職員の本人認証をしていたが、カードの紛失、携行忘れなどの恐れがあったため、NTTデータ運営のINFOX-NETによるオンライン認証サービスを取り入れた。

バーコード読み取りは特に営業職員の希望が強かった機能である。テンキー入力だと、時間がかかる、周囲の目が気になる、操作に誤入力の可能性があるなどの課題があった。そこで端末に読み取り機能を搭載し、申込書などはバーコード印字したものに刷新して対応した。

また、業界大手では初めて導入するシステムだけに、営業職員・事務担当者の教育・研修にも時間をかけた。住友生命は全国に約100の支社、約2,000の営業拠点を持つが、指導が全国に行き渡るように、本社主導のもと支社を中心に教育を行った。

「当社は本社と支社間を結ぶテレビネットワークを持っているので、これを最大限に活用しました。営業拠点に教育用DVDを配布するだけでなく、営業拠点の事務担当者、教育推進担当者を支社に集め、テレビネットワークを通じたライブ講習にてキャッシュレス化を説明し、疑問点を解消してもらいました」(幸田調査役)。希望がある営業拠点・支社には直接出向いて説明を行った。

この取り組みを、社内外にきちんと周知することにも力を入れた。開発段階から、全国レベルでの各層別の集合研修があれば、必ずこのシステムのことを伝え、社内の広報誌

やチラシによるPRにも力を入れた。「仕組みはもちろん、利便性の高い、事務負荷が軽減される事務・システムに進化することへの期待感を高めることに力を入れました」(幸田調査役)。

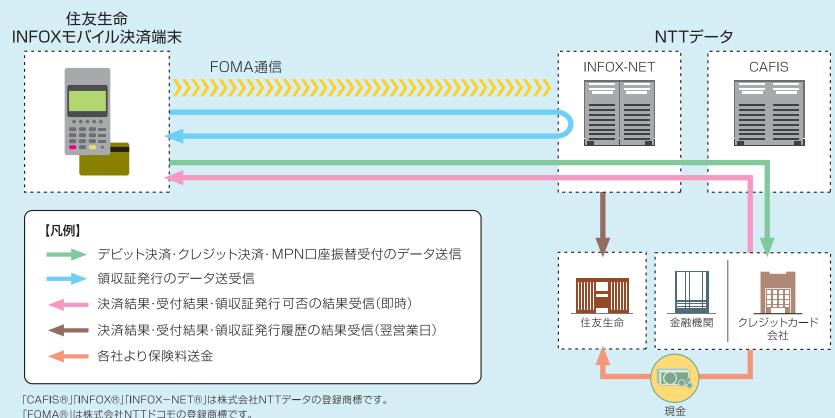
お客様に対しては、保険の提案段階からリーフレットを配布し、キャッシュレス化やその安全性を説明している。また平成19年の9月末からは、全国の営業拠点に「住友生命では、現金での保険料お預かりはしていません」という主旨のポスターを掲げてPRしている。

## 業界のデファクトスタンダードをめざす

導入して数カ月が経った現在、その効果は徐々にあらわれてきているようだ。「使い慣れてきた営業拠点・支社では取扱件数の7割くらいがキャッシュカードやクレジットカードになり、利便性が評価されています。何よりも、作業が効率化された分、お客様のニーズに真にマッチするコンサルティングセールスに時間をかけることができるようになったことが大きな効果です。カード払いができるならお客様から一年分の一括払いをご入金いただけるなど、予想外の効果も出ています。お客様からも、現金を持ち歩かなくてすむので助かるという声をいただいています」(幸田調査役)。拠点長からも、印鑑の間違いなどによる作業の戻りが無い、営業職員に釣銭の用意をする必要がない、安全性が高いなど、高く評価されている。

現在は利用率の高い営業拠点とそうでない営業拠点のばらつきがみられるものの、住友生命は平成20年4月から従来の領収証を全廃する予定で、全営業拠点がこのシステムを当たり前のように利用する日も近い。さらに住友生命では、このシステムが生命保険業界のデファクトスタンダードとして普及することを期待している。「私たちが他社と競争する分野は商品性、提案力、サービスなどで、こうした事務効率化の部分ではないはず。ですから同業他社も積極的にこの方法を取り入れられ業界全体で標準化されることで、INFOXを利用したこのモバイル決済端末で保険料をご入金いただくのが当たり前という世の中になればうれしいですね」(幸田調査役)。

## INFOXモバイル決済端末を活用した保険料入金・口座振替受付イメージ



## 株式会社NTTデータ

金融ビジネス事業本部 保険・共済ビジネスユニット 保険営業企画担当  
TEL.03-5546-8448  
<http://www.nttdata.co.jp/services/casestudy/> (お客様事例)