

朝日生命保険相互会社 様

“いつでも、どこでも” 保険契約業務の効率化を実現 独自フレームワークを脱却し、開発生産性とお客様満足が向上

導入商品

アプリケーションサーバ「FUJITSU Software Interstage Application Server」

インターステージ アプリケーション サーバ

課題

- 業界標準のフレームワークを利用して開発リードタイムを短くしたい
- タブレット PC によるお客様のための保険契約サービスを向上させたい
- 実績のある既存資産を有効活用したい

効果

- ■ 開発生産性が向上し、短期間で高品質な Web システムを構築
- ■ 契約業務の電子化により、場所や時間の制約がない短期間の契約手続きを実現
- ■ 既存資産の継承が可能になり、改修コストを大幅に低減

朝日生命は激化する生命保険業界の中で存在感を示すとともに「社会に貢献し、お客様から信頼され、選ばれ続ける朝日生命」を目指し、営業改革を推進。その一環としてタブレット PC による保険商品の説明・契約手続きを一貫して行える「スマートアイシステム」を実現した。このシステム基盤に採用したのが「FUJITSU Software Interstage Application Server」である。お客様要件を即実現しやすいシステム構成を実現し、開発リードタイムを大幅に短縮。“お客様ファースト”のサービス開発が大きく加速した。

導入の背景

クオリティー “業界 No.1” の営業職員体制の推進

2018年3月に創業130周年を迎えた朝日生命。「まごころの奉仕」を基本理念とする同社は、2018年度から3カ年の新中期経営計画「TRY NEXT ～成長を実現し、未来を創る～」をスタートさせた。「これまでの経営の核となる考え方を堅持しつつ、メインのお客様接点チャネルである営業職員の業務改革を推進。『クオリティー “業界 No.1” の営業職員体制』を実現するために、システム面からも、より一層お客様の利便性向上を追求し、営業活動の効率化を展開していく必要がある」と同社の土田 和人氏は説明する。

同社が重視しているのが、保険商品をもっとわかりやすく、お客様自身が納得して契約していただくことだ。この一環として、同社は全国約1万2000人の営業職員向けにタブレット PC を導入した。書面で行っていた新契約手続きを電子化・シンプル化し“いつでも、どこでも”保険契約できる

ようにするためだ。契約成立までの日数も大幅に短縮できる。

そのためには、対面営業向けの保険契約業務を支える Web アプリケーションの開発体制を抜本的に見直さなければならない。「従来の開発環境は Struts を参考にした独自フレームワーク。当時は Web システムの構築経験や Java の知識が乏しかったため、厳格な規則を順守させることを優先したのです。しかし、その独自性がネックになり、開発者の教育やスキル習得に時間を要し、新しい技術やツールの導入も難しくなっていました」と朝日生命の情報システム子会社であるインフォテック朝日の松本 光裕氏は振り返る。

一般に生命保険業務システムは、営業向け保険契約業務以外にも、個人保険業務や代理店チャネル向け業務、団体保険業務などがあり、メインフレーム上に管理された契約情報を基に運用している。この既存業務／資産に影響を与えずに、営業向け保険契約業務をタブレット PC に対応させることも重要な要件だった。



朝日生命保険相互会社
情報システム企画部
営業情報設計室長
土田 和人 氏



株式会社インフォテック朝日
個人保険ソリューション第二部
担当部長
瀬尾 英二 氏



株式会社インフォテック朝日
保険ビジネスソリューション部
フロントビジネス第一グループ
チーフスペシャリスト
松本 光裕 氏

お客様プロフィール

朝日生命保険相互会社



所在地 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年3月1日

代表取締役社長 木村博紀

従業員数 職員4239人、営業職員1万1696人
(2018年3月末現在)

ホームページ <http://www.asahi-life.co.jp/>

事業概要

「まごころの奉仕」を経営の基本理念とする保険事業を展開。介護保険の新契約件数で業界トップを誇る「あんしん介護」「あんしん介護 認知症保険」など新商品開発も積極的に進めている。

導入のポイント

Java EE7 対応により、開発の標準化が加速
J2EE にも対応し“作らずに作る”開発も実現

課題解決のために同社が導入したのが、「FUJITSU Software Interstage Application Server」である。標準技術準拠による高いオープン性を有し、富士通が基幹システム構築で培ってきた高信頼・高性能な技術もカバー。高品質なアプリケーションの開発・実行環境を提供する。

決め手になったのは、総合力の高さだ。検討段階では開発・運用面、性能や信頼性、そしてコスト面で多角的に分析。総合評価で最も優れていたのが、Interstage Application Server だったという。

まず開発・運用面では、標準規約の新しいバージョンである「Java EE7」をサポートしている点が評価された。「標準規約のフレームワークを利用することで、独自性を脱却した開発の標準化が進みます。Web アプリケーションの構成を大きく変えることなく、新しい技術も取り入れやすくなり、開発サイドにとってメリットが大きい」とインフォテック朝日の瀬尾英二氏は話す。HTML5 や WebSocket などを利用することで、サーバ環境だけでなく、進化

するクライアント環境や Web ブラウザを考慮した業務の構築も容易となる。性能や信頼性では、メモリ枯渇を監視する予兆監視機能、運用に沿ったマルチスレッド/マルチプロセスの制御が可能な点を評価した。これらを利用することで、保険契約業務の安定稼働を実現できる。サービスを提供する同社の運用効率化に加え、お客様の安心感醸成にもつながる。

そしてコスト面では以前の標準規約である J2EE に対応する点が大きなアドバンテージになった。「稼働中のアプリケーションは J2EE で開発したのも多い。これを Java EE7 で再構築するのは手間もコストもかかり、リスクも大きい。Interstage Application Server は J2EE の実行環境も実装しているため、旧資産の移行や連携が可能だ」と話す松本氏。「作らずに作る」開発が可能になり、コストとリスクの抑制につながる。

システム概要

お客様本位のサービスを支える Interstage Application Server
認証・リポジトリの基盤としても活用

再構築したシステムは開発フレームワークやアプリケーションの実行環境を提供する Web アプリケーションサーバやデータベースサーバ、Web アクセス認証を行う認証・リポジトリサーバ、帳票データを PDF 化する帳票サーバ、ホスト連携などを行うゲートウェイサーバなどで構成され、これをプライベートクラウドに展開している。

Interstage Application Server は Web アプリケーションサーバのほか、「認証・リポジトリサーバ」「ゲートウェイサーバ」でも使用。タブレット PC 向けのアプリケーションを Java EE7 で開発するほか、タブレット PC からの Web リクエストを処理し、お客様本位のサービスを提供する。なお、24 時間の安定稼働と信頼性を維持するため、Web アプリケーションサーバは負荷分散構成とした。人的対応が求められる保守面は、富士通のサポート体制がこれを支えている。

「Web アプリケーション開発の際は、以前のシステムと比べてメモリ量が増加した制御がありましたが、富士通のサポートで最適なメモリチューニングやサーバサイジングを実現できました」（瀬尾氏）。現在はシステムの安定稼働を図るため「FUJITSU Software Systemwalker Centric Manager」によるシステム全体の監視も行っている。

導入効果と今後の展望

使いやすさを重視した画面デザインと
オフラインでも手続き可能な利便性を実現

同社は Interstage Application Server をベースにした新たな開発フレームワークとアプリケーションの実行環境を実現。これをタブレット PC 向け新システム「スマートアイシステム」として、2018 年 1 月から本格運用を開始した。「スマートアイシステムは営業職員だけでなく、お客様自身もタブレット PC を操作し、シンプル・迅速・正確に保険契約できるシステムです」と土田氏は説明する。

導入効果としてまず挙げられるのが、開発のスピードと生産性の向上だ。「開発フレームワークの標準化により、スキル習得にかかる手間と時間を短縮化し、短期間で戦力アップを図ることができると瀬尾氏は評価する。

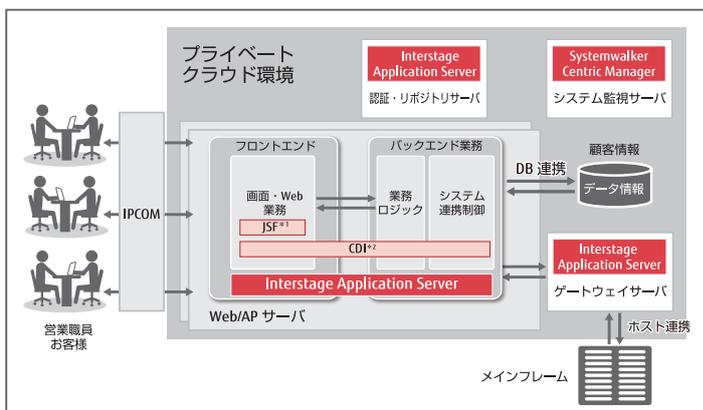
この成果が表れているのが画面デザインだ。Java EE7 で提供されるライブラリを利用することで、画面デザイナーと開発者の作業分担を切り分けられやすくなり、独自フレームワークで構築していた場合に比べ、画面デザインの自由度が上がり、容易に構築できる。「単に見やすさやきれいさだけでなく、使いやすさの向上にこだわった画面デザインに、より多くの時間とリソースをかけられるようになり、アプリケーションの品質向上につながっています」と瀬尾氏はメリットを述べる。

また、タブレット PC を利用することで「電波状態の悪い場所やサーバ非稼働中でも、契約手続きを進められるようにしています。何度もお客様の手を煩わせる必要がありません。アプリケーションの品質向上によって、サービスの使い勝手が大幅に改善され、お客様満足が向上しました」（松本氏）。

今後はシステムの安定稼働やレスポンス確保はもちろん、リアルタイム双方向通信が可能な WebSocket など新たな技術を取り入れ、サービスの機能強化を図る。契約照会や取引で利用する専用 Web ページの機能強化にも、アプリケーションの実装部分を利用して開発の生産性向上を図るといふ。

「AI、ビッグデータの活用などへの対応を目指すうえでも、富士通の先進的かつ高度な技術力には今後も期待しています」と話す土田氏。朝日生命はスマートアイシステムの強みを活かしてお客様満足向上を推進し、「社会に貢献し、お客様から信頼され、選ばれ続ける朝日生命」としてさらなる成長を目指す考えだ。

【システム概要図】



* 1 JSF (JavaServer Faces) : Java ベースの Web アプリケーションフレームワーク

* 2 CDI (Contexts and Dependency Injection) : クラス間の依存関係、オブジェクトのライフサイクルをコンテナが解決する仕組み。コンポーネント間の依存関係を疎にすることが可能になる

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン (総合窓口) 0120-933-200

受付時間 9:00 ~ 17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

<http://www.fujitsu.com/jp/software/interstage/apserver/>

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

●このカタログには、環境に配慮した用紙、植物油インキ、有害な廃液を出さない水なし印刷方式を採用しています。