

大同生命保険株式会社 様

タブレットで保険商品の説明から契約の手続きまでを実現し、お客様の満足度向上や負担軽減と、業務効率向上を両立。

商品名 大同生命向けオリジナルタブレット「エース・ウィズ」

課題

- 営業用のモバイル端末を一新し、申込手続き時のお客様の負担を軽減しつつ現場での効率的な営業活動につなげたい
- 複数案件の同時契約が多く手間がかかっていた手続きを、セキュリティを確保しながら効率化したい
- 社員証としても認証デバイスとしても活用してきたFeliCaをタブレットの認証でも活用したい

効果

- 従来のノートPCからタブレットに変更し、軽量ですぐに社内システムへの接続ができ、使いやすさが向上
- 端末での快適な契約手続きを実現。同時に遠隔データ消去などのセキュリティ対策でデータを保全
- FeliCa対応の社員証でのPCログインで、セキュリティと使いやすさを両立

大同生命保険株式会社(以下・大同生命)は、営業端末として活用していたノートPCをインテル® Core™ i5プロセッサ搭載タブレットにリプレース。法人のお客様へのコンサルティングから、商品提案、保険申込手続き、ご契約の保全対応にいたるまでタブレットで行うことによって、契約までの時間短縮や効率化を実現できる環境が整った。大画面ながら軽量で、長時間駆動のバッテリーを備え、FeliCaにも対応した富士通のタブレットを選択。同時にデータの遠隔消去など高いセキュリティも実現した。

導入の背景

定着しなかったノートPCに代わり、新営業端末としてタブレットを検討

大同生命は、営業担当者の利便性や効率化を目指し、ノートPCによる営業端末「エース・ナビ」を利用してきた。しかし、必ずしも活用が進まなかったと大同生命保険株式会社 営業企画部 営業活動革新プロジェクト シニア・プロジェクト・マネージャー 山本収氏は次のように語っている。「以前導入したノートPCは重く、バッテリーが1日持たないこともあって、結局外出先での利用は定着せず、依然紙ベースでの営業が主流でした」

向けの保険に強く、契約のほとんどが企業向けである。そのため、一度の契約が複数になることが多く、契約書類だけでかなりの厚さになる上、記入漏れなどがあると持参して再度記入してもらうなど、手間も時間もかかっていた。そこで、新たに導入するタブレットでは、複数契約を現場で完結することを目指した。

当初はiPadも考えたが、最終的にはWindowsタブレットを選択。その理由を大同生命保険株式会社 営業企画部 営業活動革新プロジェクト プロジェクト・マネージャー大江紀貴氏は、「現行システムはWindowsベースで開発しているため、他のOSの端末を採用した場合は、新たなシステム開発が必要になり、多額のコストがかかります。そのため、Windowsタブレットに絞って検討しました」と話す。

しかし近年、個人向けのタブレットが人気を博し、企業でも活用され始めたことから、同社でもタブレットの活用を検討開始。より効率的な営業活動実現に向けて、2012年4月「営業活動革新プロジェクト」を立ち上げ、導入に向けて動き出した。同社は中小企業経営者

お客様プロフィール

大同生命保険株式会社 様

設立 1947年7月14日

所在地 大阪府大阪市西区江戸堀1-2-1
東京都港区海岸1-2-3

概要

太陽生命、T&Dフィナンシャル生命とともに、T&D保険グループの中核を担う生命保険会社。「企業保障のエキスパート」として、重大疾病罹患時に高額を保険金を一時に支払う「タイプ」、入院による一時離職に備える「Mタイプ」、経営者個人の相続対策や資産形成に有効な保険など、企業経営者のリスクをトータルで保障する商品ラインアップの充実に努めている。

ホームページ <http://www.daido-life.co.jp/>



大同生命保険株式会社
営業企画部
営業活動革新プロジェクト
シニア・プロジェクト・マネージャー
山本 収 氏



大同生命保険株式会社
営業企画部
営業活動革新プロジェクト
プロジェクト・マネージャー
大江 紀貴 氏

大同生命向けオリジナルタブレット「エースウィズ」

CPU インテル® Core™ i5-3427U プロセッサ (1.80GHz)

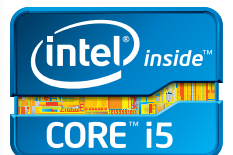
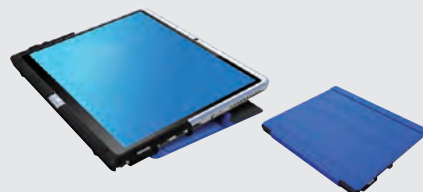
OS Windows 7 Professional

液晶 12.1型XGA 1024×768ドット

軽さ 914g

薄さ 13.5~14.9mm

駆動時間 約7時間



●Intel、インテル、Intelロゴ、Intel Core、Core Inside は、アメリカ合衆国およびまたはその他の国における Intel Corporation の商標です。

導入のポイント

大画面ながら軽量でFeliCaが使える 富士通のIntel® Core™ i5プロセッサ搭載タブレットを選択



大同生命保険株式会社
営業企画部
営業活動革新プロジェクト
アシスタントプロジェクトマネージャー
戸田 健太郎 氏

数社のWindowsタブレットを比較検討した結果同社を選んだのが、富士通のタブレットである。その主な理由は、12.1型と画面が大きい割に914gと軽いこと、短時間充電で長く使えるバッテリー、そしてFeliCa認証ができること。とりわけ、同社はFeliCa対応の社員証を事務所への入館証や出退勤管理でも利用しており、以前の営業端末「エースナビ」でも認証に利用していたため、FeliCa対応は絶対条件だった。大同生命保険株式会社営業企画部 営業活動革新プロジェクトアシスタントプロジェクトマネージャー 戸田健太郎氏は、「セキュリティを考えると二要素認証は必須で、

他社はいずれもUSBによる認証を勧めてきました。富士通はFeliCaリーダーを内蔵できるということで、そこは大きなポイントでした」と語っている。

同社では、タブレットが業務にできるだけフィットするよう、様々なカスタマイズを実施。富士通のタブレットに決めた後も仕様の策定までに半年程度をかけ、専用タッチペンの書き心地やスピーカーの音量、FeliCaリーダーの位置など、細部までこだわって作りこんだ。とりわけ専用タッチペンは、



紙への署名と違和感がないよう、専用タッチペンの書き心地には徹底的にこだわった。筆圧を感知し、トメやハライなども美しく再現できる。

契約時に顧客がサインをする際に使うものであり、その書き味に満足するまで徹底して調整を依頼。最終的に筆跡をほぼ完全に再現できるようになった。

そのこだわりはカバーにも及び。大江氏は、「全体を覆えて、立てかけても寝かせても使え、FeliCaを置く場所のガイドをつけなおかつ軽いものをお願いしました」と語っている。



普段使っている社員証を端末認証にも利用。カスタマイズでFeliCaリーダーを背面に内蔵した。カードが落ちないよう、カバー背面にはガイドとなるリブが付いている。



お客様の加入条件をヒアリングしながら、その場で素早くシミュレーション結果を表示することもできる。タイミングを逃さないご案内がスピーディーな契約に結び付くケースが増えているという。

機能の開発が必要でした」と語っている。もちろん、サーバーにデータを送った後は、端末側のデータを削除。さらに、データが残った状態で端末を紛失してもデータを消去できるよう、富士通のリモート消去サービスを採用した。

その他、テレビ電話で専門担当者と顧客をつないで、喫煙者かどうかを判定する「コチニン検査」を行ったり、カメラで名刺を読み取ってデータ化するなど、多彩な用途に利用している。

使い心地について、最近まで営業担当だった大同生命保険株式会社 営業企画部 営業活動革新プロジェクト 小川広明氏は、「以前の端末は、起動して、モバイルカードをつないでと接続までにかかり時間がかかり、急いでお客様の質問に答えたい時などストレスを感じていました。それが、今はタブレットを立ち上げると同時にシステムにつながり、すぐに情報を参照・回答できるので、非常に使いやすくなったと思います」と語っている。



大同生命保険株式会社
営業企画部
営業活動革新プロジェクト
小川 広明 氏

導入効果

説明から契約までその場で完結し 現場からの評価も高い

新端末「エースウィズ」は、2013年12月に埼玉県下と東京渋谷地区で300台導入済み。実際に使いながら対応可能な調整を行いつつ、2014年2月に2,900台、同3月に3,800台、合計7,000台を全国で導入。全国の営業担当者にとり一台配布する。

社内では、立てかけスタンドにもなるカバーを使用し、キーボードを接続することで、ノートPCのように利用。営業先では、商品説明もタブレットで実施する。従来は、突然質問された商品のパンフレットを持ち合わせていないと後日持参することもあったが、タブレットならすべての商品情報をその場で見せられる。申し込みも行えるので、実際に利用している営業担当者から、「ご案内からすぐ申し込みにつながった」という声も聞こえてきている。契約時は記載事項のチェックをその場で行えるので、記入ミスによる手戻りもほとんどない。また、工場などデスクがない場所での契約は、紙の場合、記入場所に困っていたが、タブレットならどこでも手続きができて便利など、想定外の評価も上がってきている。

今後の展開

導入後も、新たなシステムの導入や用途の拡大により、 価値の最大化を目指す

プロジェクトは、2014年3月の7,000台導入でひとつの節目を迎えるが、さらに、顧客情報に応じた活動プランを自動でナビゲートするソフトウェアの導入など、営業支援システムの強化を予定。さらなる利便性の向上を目指している。

富士通への評価について山本氏は、「当社の仕様が二転三転することもありましたが、富士通には常に真摯に、スピーディーに対応してもらえ、安心してお願いできました。今後も富士通の協力を得ながら、さらに優れた端末に成長させていきたいですね」と語る。

今回、業務にフィットした営業ツールとしてタブレットの導入を実現させた大同生命。この端末の成長とともに、ビジネスもまた発展していくに違いない。

お問い合わせ先

【富士通コンタクトライン】 0120-933-200 (受付時間 9時~19時)

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://jp.fujitsu.com/>

富士通FMWORLDでタブレット導入事例を多数公開中

タブレット ワークスタイル変革

検索

<http://www.fmwORLD.net/biz/workstyle/>