

法人系システム改善への取り組みの評価と今後の課題

明生システムサービス株式会社
情報システム開発部
宮道宏彰

目次

I. はじめに	178
II. 法人系システムに対する課題	178
III. 課題解決へのアプローチとシステム改善策の骨子	180
IV. 改善状況の評価	187
V. 新たな課題の提起	189
VI. おわりに	193

I. はじめに

明治生命では平成8年度から平成10年度にかけて企業保険に関する契約管理システム、営業支援システムの改善を段階的に実施してきた。本取り組みの目的は、顧客接点の機能改善による商品横断型顧客サービス提供と法人営業支援機能の強化、さらに、スパゲティ化したシステム機能の整理であった。本取り組みでは契約管理システムの全面的な再構築というアプローチを採用せず、顧客情報管理基盤を中核に据え、システム機能をコンポーネント化することで課題解決を図るアプローチを採用している。並行して、パソコン、ネットワーク技術を活用した業務の改善にも取り組んできた。三年度にわたるの取り組みが収束した現在、課題解決状況を検証し、今後の取り組みへ向けた課題を情報システムに焦点をあて明確にすることは、新たな情報システム戦略を構想していく上で欠く事のできないプロセスである。

本稿では、当初想定していた成果に対するシステム改善の成果を概観するとともに、今後取り組むべき課題について主として情報システム部門の立場から整理したい。

II. 法人系システムに対する課題

当社の法人系システムは団体保険、団体年金、団体型医療保険等の団体向け保険商品の契約管理システムと法人営業支援システムより構成される。個人保険系契約管理システムがそれを取り巻く事務も含めて、死亡保険も生存保険も個人年金も同一の基盤、設計思想の中で組み立てられているのとは異なり、法人向け商品の契約管理システムは、団体定期保険、適格企業年金、厚生年金基金といった商品別に構成されており、それを取り巻く事務も別々であるといった特性がある。このような違いは、各商品が発売された時期の相違、また、適格企業年金であれば大蔵省、厚生年金基金であれば厚生省といった主務官庁の相違、および、その事務スキームを構築した事務担当部門が異なり、組織として商品ごとの相違を是正しようとする発想が希薄であり、情報システム部門の取り組み姿勢も同様であったことに起因すると思われる。

こうした経緯をふまえ、改善への取り組みに先立ち、法人系システムが解消すべき課題をお客様である企業の視点、直接お客様企業と接する法人営業職の視点、情報システム部門からの視点より整理した。

1. お客様企業から見た課題

(1) 事務の煩雑性と負担感の解消

契約保全サービスの観点から見たお客様企業がかかえる問題点は、契約の保全に要する事務の煩雑性と負担感に集約される。お客様企業の総務・人事部門等のご担当者の方は、任意加入型商品の従業員の方への加入勧奨と募集結果のとりまとめをはじめ、従業員からの保険料の徴収や当社への払い込み、給付発生時の対応、年数回の従業員への通知の配布、従業員からの各種照会への応対まで実に様々な事務を行わなければならない。さらに、同一のお客様で複数のご契約をいただいている場合においても、商品ごとに異なる帳票イメージをはじめ、作成時期、テープの授受に際して使用するレイアウトも相違しており、お客様企業のご担当者の負担感は契約数が増加すれば比例して増加する状況にあった。

(2) サービス提供チャネルの拡大

お客様企業のご担当者へのサービスの提供は、主として法人営業職により行われていたが、各種要望に迅速に応える観点から改善の余地があった。簡単な問い合わせでも法人営業職を介さなければならないことが多く、即時の応答レベルのサービスが提供できていなかった。

たとえば、任意加入商品の加入者の状況に関する照会のため情報を得ようとした場合、法人営業職と連絡を取るのに手間取り、期待した結果を手にするのが翌日以降になってしまうといった状況が発生していた。

2. 法人営業職から見た課題

(1) 法人営業職のコンピュータリテラシー向上と機器設備の強化

法人営業職の最も重要な課題は営業活動の生産性をいかに向上するかである。情報の入手や加工において、情報システムの適切な利用が生産性向上に寄与することは間違いないが、本取り組みに着手した平成8年度以前の法人営業部門でのパソコン配備は組織に1~2台程度の状況であり、ごく一部の法人営業職しか扱えないレベルに過ぎなかった。このような状況を認識し、法人営業職が自ら進んで情報機器を操作し、工夫できる環境を整備する必要があった。

(2) 法人営業支援システムの可用性向上

従来の法人営業システムは事務用オンライン端末を利用したものであり、ユーザーインターフェースは不十分なものであった。また、オンライン稼動時間の制約は社外での折衝活動が本業である法人営業職にしてみれば大きな問題であった。

一方、法人営業部門からは、営業活動効率化に資する情報の提供要請があがっており、操作性の改善とあわせ、提供する情報の内容や鮮度のレベルアップを図る必要があった。

3. 情報システム部門から見た課題

(1) 保守コストの抑制

保守コストは、情報システムコストの中で、大きな割合を占めることは周知の通りである。当社でも情報システムコストのうち約3分の2を保守コストが占めている。法人系システムに関しても例外ではなく、その抑制は大きな課題であった。商品別に構築されている情報システム個別に対応を施すことは、明らかに投入工数の増加要素となる。加えて、情報システムの経年変化によるブラックボックス化の進行により、所謂レガシーシステム化しつつあり、保守工程での調査工数が増大する傾向にあった。

(2) 新たな変化への対応コストの抑制

保守コストの問題と同様の状況が新たな変化への対応に際してはより顕在化する。昨今の商品・制度が激しく変化する状況においては、加えて迅速な対応スピードが要求されることになり、商品別機能の混在による弊害が顕在化するリスクが高い。これらの要件に応じていくため、従来の錯綜したアプリケーション構造を解きほぐしておく必要があった。本取り組みにおいては、情報システムの保守性をあげていくため、機能をコンポーネント化し、共用することで、新たな変化への対応力があるアプリケーション構造を実現することを目指した。

Ⅲ. 課題解決へのアプローチとシステム改善策の骨子

前章にて提起した課題を解決するにあたり、アプリケーション構造を従来の商品別の縦割り型から機能別の横割り型へ変更を目指した。既に商品別の契約管理システムが存在し、抜本的再構築を行わないという前提のもとでアプリケーション構造の見直しを行うにあたっては、まず既存の契約管理システムの機能を論理レベルで整理した。

まず、商品への依存度合いが低い機能をくくりだし、お客様企業へのサービス提供のための機能と法人営業職支援のための機能に分けて整理を実施して顧客接点層を定義した。次に、顧客接点層へ機能を切り出した契約管理層については、商品間の共通機能を整理統合し、機能の正規化を試みた。さらに実際のトランザクションの流れを想定し、商品ルールとは別の、機能を制御する情報を法人顧客情報として管理し、これをパラメータとして処理を行うアプリケーション構造をデザインした。

このようにして法人系システムを次の三階層に整理した。

- ①顧客接点層……顧客への直接サービス機能と顧客と接する営業職のための営業支援機能のコンポーネントを集約した階層であり、原則商品ルール非依存
- ②顧客管理層……顧客単位の名寄せを含む属性管理機能と企業に関する情報管理機能を集約した階層であり、顧客接点層のトランザクション制御に要する商品ルール以外のパラメータを管理
- ③契約管理層……本質的な契約管理機能を集約した階層で、商品ルールに依存または直接顧客インターフェースに関与しない機能を含む

情報システム自体が抱える保守コスト抑制と新たな変化への対応コストの抑制のため、各階層においては、機能をアプリケーション・コンポーネントにとらえ、共用を目指した。再構築ではない点に留意し、主として顧客接点機能でのサービス系コンポーネントの共用と契約管理層での団体年金数理計算機能やファンド管理機能のコンポーネント化を図った。

さらに、このようなアプリケーション構造を構想した最大の狙いは、商品毎に異なるサービスレベルを均一化し、あわせて複数商品一括取り扱いサービスを提供することにより、お客様企業がかかえる契約の保全に要する事務の煩雑性と負担感の解消であった。

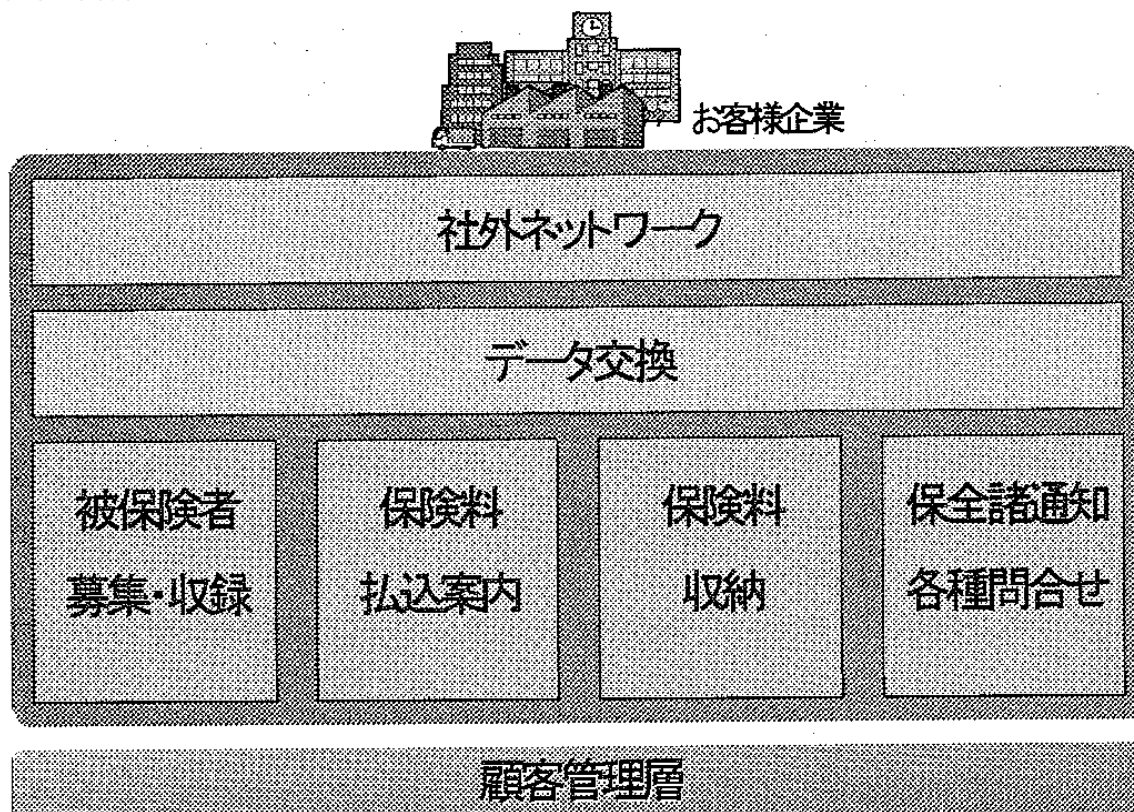
一方で、このような階層の認識のもと、顧客接点層では、商品の色彩を極力排除した上で、お客様企業との接点でのサービス機能提供、法人営業職に対する支援機能の強化に取り組んだ。パソコンおよびネットワーク技術の活用を推し進めることで、お客様企業から見た課題であるサービス提供チャネルの拡大、法人営業職から見た課題である法人営業職自身のコンピュータリテラシー向上と機器配備の強化、および、法人営業支援システムの可用性向上を図った。

1. アプリケーション構造

(1)顧客接点層のアプリケーション・コンポーネント

顧客接点層のコンポーネント群は、お客様企業へのサービスに関する機能を分掌するサービス系コンポーネント群と法人営業職向けサービス機能を分掌する営業支援系コンポーネント群に大別できる。

(図1) 顧客接点コンポーネント (サービス系)

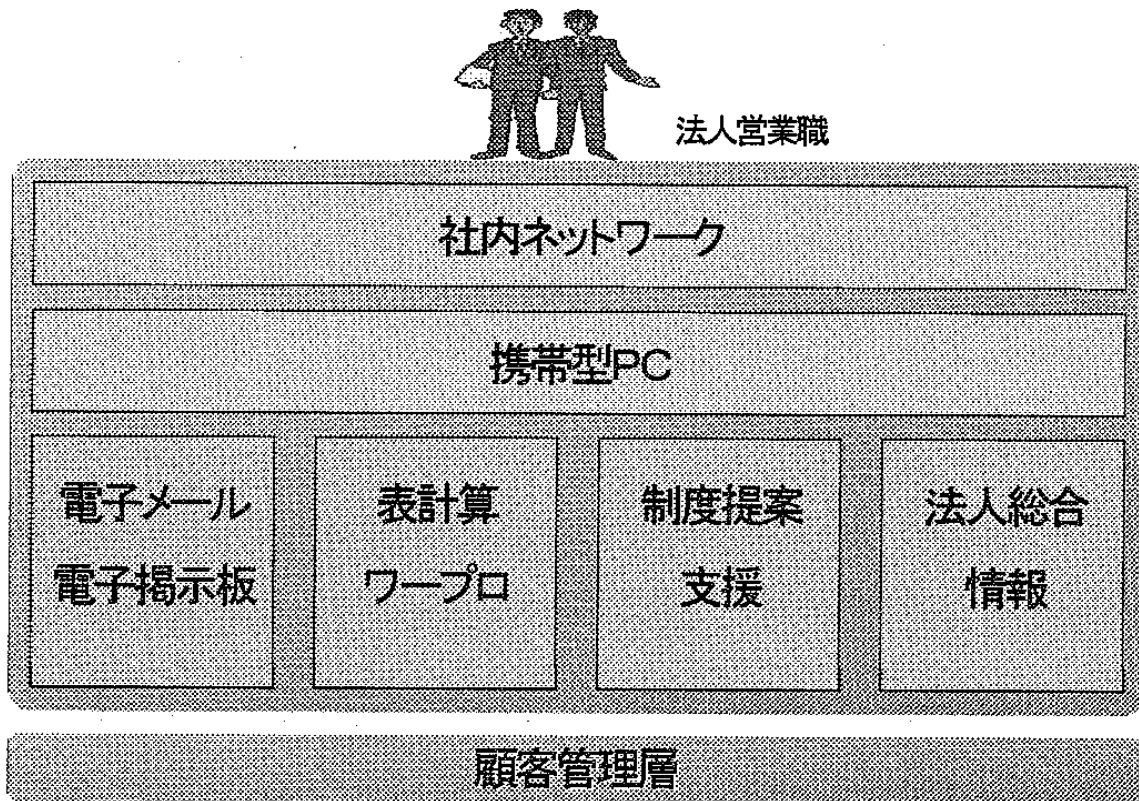


a. サービス系コンポーネント群

サービス系コンポーネント群は、お客様企業との社外ネットワーク、および、データ交換と各種サービス機能で構成される。各種サービス機能としては、任意加入制企業保険(団保、医療、拠出型企年)を対象とした被保険者の募集・収録コンポーネントがある。この機能を利用し、複数の商品についてご契約いただいている企業の従業員に対して、1枚の申込書に統合して提供することができる。保険料の払込案内および収納コンポーネントは、複数商品に関する保険料のご案内を一通に統合、また、収納も一括化することができる。保全諸通知コンポーネントは、保険料控除証明や配当金明細書等について、複数商品の情報を統合して提供することができる。

これらの各機能については、お客様企業がデータ授受を希望する場合には、データ交換コンポーネントを介すことにより、企業毎のレイアウトによるデータ授受を可能としているほか、商品に制約を受けずに社外ネットワークを介したサービスを提供することも視野に入れている。

(図2) 顧客接点コンポーネント (営業支援系)

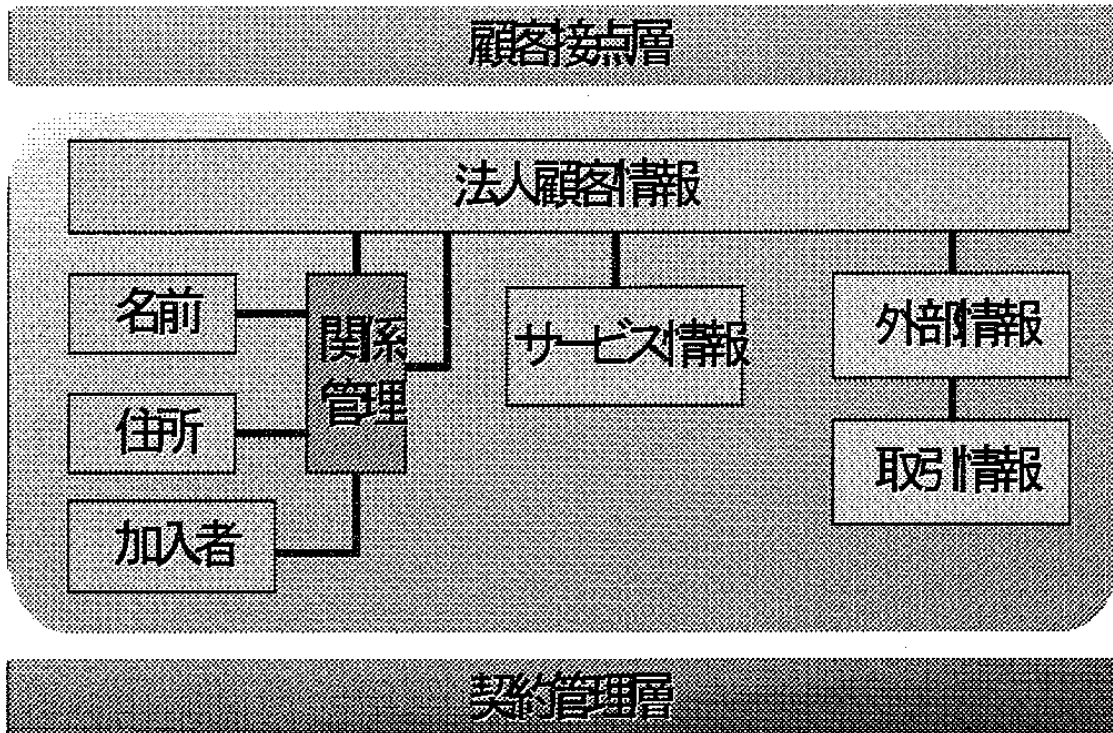


b. 営業支援系コンポーネント群

営業支援系コンポーネント群は、直接お客様に接する法人営業職のためのコンポーネントであり、社内ネットワーク、法人営業職一人一台配備した携帯型パソコンを基盤として、パソコン上にアプリケーションを装備した。

パソコン上のアプリケーションとして、電子メール、電子掲示板、表計算・ワープロ等のOAアプリケーション、お客様企業に対する各種提案支援コンポーネント、および、法人総合情報コンポーネントを搭載している。また、法人営業職を団体の属性やサービス情報の入口と位置付け、これらの情報を登録するコンポーネントもあわせて搭載し、お客様企業に対するサービスに必要な情報を収集するルートを確保した。

(図3) 顧客管理コンポーネント

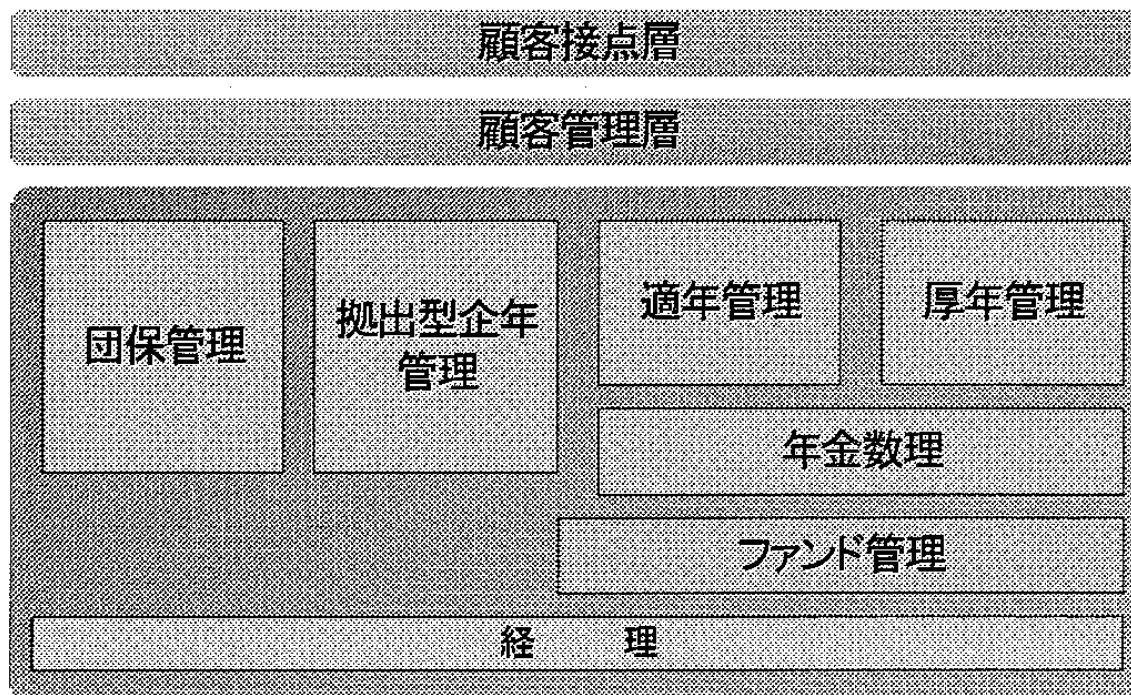


(2) 顧客管理層のアプリケーション・コンポーネント

顧客接点層の下には、顧客管理層を位置づけた。顧客管理層はお客様企業、お客様企業の組織、および商品相互のリレーションシップ、ならびに、お客様企業に対するサービスに必要な情報を管理することがその役割であり、データ管理に関する機能から構成されている。ここでは、お客様企業の名称や住所等の属性情報も一元管理を行っている。これらの情報をパラメータとして顧客接点層と契約管理層の間のトランザクションの流れを制御している。

また、法人総合情報アプリケーションによる情報提供のためのデータベース機能も論理的には兼ねており、外部情報や取引情報の取り込みにより、関連企業や企業グループ毎の情報の関係づけも可能にしている。

(図4) 契約管理コンポーネント



(3) 契約管理層のアプリケーション・コンポーネント

顧客管理層の下には、契約管理層を位置づけた。この階層は、従来のサービス系機能が混在していた各商品別契約管理システムの状態と異なり、本質的な契約管理機能に集約した商品別サブシステムにより構成されている。

このうち、年金数理やファンド（特別勘定）管理等の機能については、コンポーネントとして商品から独立させ、商品別の契約管理システムとの関係を押さえつつ、共用を目指している。

このような形に整理することで、契約管理システムの大きさは従来に比較してかなり小さくなる。しかしながら、今回は契約管理システムの抜本的再構築を行っておらず、現実的な契約管理システムの規模縮小効果はあまり出ていない。

2. 顧客接点層でのパソコン、ネットワークの活用

(1) お客様企業へのインターネットを通じた照会サービスの提供

ネットワークを活用したサービス強化にあたり、お客様企業への保全のあり方の再検討を行った。ここでは、お客様企業にとってはレスポンスの向上、法人営業職にとっては提供サービスの高度化と営業活動への注力が要求される。これを再認識し、お客様企業へのネットワークを通じたサービス提供により解決できる環境の構築を目指した。

ネットワーク上のセキュリティに関する技術要件を考慮し、本取り組みでは、任意加入型商品の加入者情報照会の提供を行った。お客様企業では、自社のパソコンからインターネットを経由して、従業員の情報を照会することが可能となった。これにより、お客様企業は、従業員からの問い合わせへの対応等に必要な情報を、タイムリーにかつ簡便に取得できるようになった。一方で、法人営業職は、照会件数の減少により、営業活動へ一層注力できるようになった。

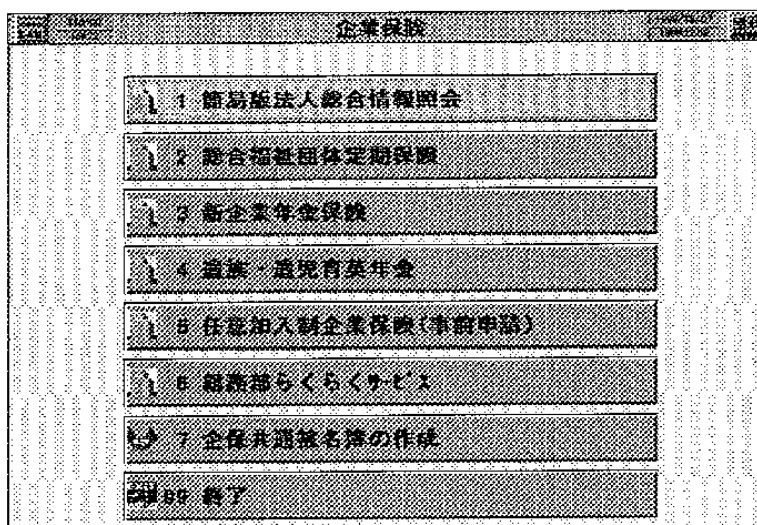
社外ネットワークを介したサービス提供を実施する上では、ネットワーク上のセキュリティ確保が重要である。当システム機能においては、三菱電機の暗号化技術を利用し、セキュリティの確保を行っている。

(2) 法人営業職へのパソコン配備と利用推進策の実施

法人営業職への情報システム支援策に取り組むにあたり、まず最初に取り組んだことは法人営業職のパソコン操作教育であった。平成8年度の当社の法人営業職の情報機器操作能力は低く、今後パソコンを基盤とした情報支援策を講じるにあたり、この状況を改善することは、喫緊の課題であった。集合研修形式による教育はもちろんのこと、あらゆる機会を捉えて法人営業職の情報機器操作能力向上に取り組んだ。あわせて、法人営業職へのパソコン配布と電子メールの導入を通じて、法人営業職がパソコンに接する機会を増やし、根強い機器操作への抵抗感の除去を試みた。次の段階として、電子掲示板に法人営業職向けコンテンツの充実と各種社内申請、報告の電子化を図りモチベーションを高めた。

法人営業職に配備した携帯型パソコンには、電子メール、電子掲示板、表計算・ワープロ等OAアプリケーション、企業情報照会、制度提案用の企業保険試算等各種ツール、および、保全事務のアプリケーションを搭載し、営業生産性の向上を目指した。

(図5) 法人営業職用パソコンメニュー



IV. 改善状況の評価

ここでは、3ヵ年の取り組みを終えた現時点での、当初設定した課題改善状況を検証していきたい。課題の設定時と同様にお客様である企業の視点、直接お客様と接する法人営業職の視点、情報システム部門からの視点の3つの視点から評価した。

1. お客様企業の利便性は向上しているか

本取り組みにて提供した複数商品加入者への一括取り扱いサービスをご採用いただくお客様企業数は比較的規模が大きい企業を中心に730団体となる見込みである。初年度での採用状況としてはある程度評価できる水準にあるものの、今後さらなる拡大への取り組みの必要性を認識している。

今後の課題としては、導入していただくお客様企業数を増やしていくアプローチが必要である。お客様企業に積極的に勧奨していくことはもちろんのこと、お客様企業が望んでいるサービス内容と提供サービスのミスマッチが起らないよう継続した改善活動が必要である。

また、企業間の取引にインターネットを利用することが急速に広まりつつあるが、暗号化技術、認証技術の動向等を踏まえて、サービス拡充の検討も考慮する必要がある。

このような検討を進めていく上で、お客様企業と直に接している法人営業職がアンテナショップ的な役割を果たしつつ、お客様法人が何を望んでいるかを察知し、入手した情報をサービス開発に生かしていく流れを確立することも課題である。こうした情報の流れにより、お客様企業が望んでいるサービス内容と提供サービスのミスマッチを防ぐことに留意したい。

2. 法人営業職の情報活用は進んでいるのか

法人営業職全員にパソコンを配備するとともに教育を施したことで、法人営業職の情報リテラシーは間違いなく向上した。本取り組みに着手する前の法人営業拠点ではパソコンは一部の若手法人営業職にしか使われていなかったが、今では全ての法人営業職が毎日活用しており、なくてはならないツールとなっている。

また、情報活用の促進により法人営業職の活動生産性向上効果が表れている。情報活用による営業内容の質的改善へ繋げていく取り組みが今後の課題といえよう。

(1) 法人営業職の電子メール、電子掲示板活用状況

当社の法人営業職は、現在月平均88件の電子メールを送信している。この数字は、社外への発信を含まない数字であるが、法人営業職の日々の行動の中心が社外である点を考慮す

ると、まずまずの数字であると評価できる。さらに、法人営業関連の電子掲示板およびパブリックフォルダー掲載件数は、約1,800件であり、ある程度活用が進んでいると評価できる。

また、電子メールや電子掲示板の活用は、社内での調整や情報収集活動の時間を節約し、本来の営業活動時間を創出することに役立っていると評価することができる。表計算ソフトウェア等と組み合わせて活用することによる作業時間の短縮効果も加えて、一ヶ月あたり約15時間の営業活動時間創出に寄与している。

(2) 法人営業情報システムの操作性改善

法人営業情報システムの操作性改善は必要な情報を取り出すまでの操作時間短縮と照会件数の増加から評価することができる。

GUIの採用とハイパーリンク形式に準じた検索方式の採用、操作手順の改善による入力項目や操作の手数の削減、および、法人営業職自身の情報機器操作能力向上により必要な情報にアクセスするまでの時間は1分～2分程度短縮している。

また、従来は事務用のオンライン端末上のみ存在した法人営業情報システムが机上のパソコンから、インターネットと類似したインターフェースにより操作できるよう改善したことで、トランザクション件数は約1.5倍に増加した。ここでは、法人営業職の利用のみならず、本社スタッフ部門での利用が増加したことがトランザクション件数の増加に寄与している。

最終的には、営業活動の成果にどう役に立ったのかを評価することが必要であるが、少なくとも利用頻度の向上は操作性改善が達成された成果と評価したい。

3. 情報システムの構造は整理されたか

情報システム構造を整理することの目的は、保守効率をあげること、新たな要件への対応が容易であることであった。ここでは、情報システムコストの削減状況を検証することで課題の改善状況を評価していく。

(1) 保守効率の改善状況

保守コストは、情報システムコストの中で、大きな割合を占めることは前述の通りである。本取り組みの結果今年度の企業保険分野のシステム保守コストは、前年度比10%の削減が見込まれている。今年度の効果は主として契約管理システムを統合再編したことによる効果が大きいが、今後は機能が整理されたことによる効果も徐々に発揮されてくことと推測される。

(2)新要件への対応の容易さ

一方、近年では日本版401(k)制度の導入や、新会計基準への対応等の法人系システムに関する新たな要件も多々発生してきており、継続した開発投資が必要である。本取り組みを通じてアプリケーションを整備したこと、及び、共通の基盤として、法人顧客情報を整備したことで新たな開発投資の抑制効果も生じている。共通基盤として構築した法人顧客情報基盤は、商品サブシステムが増加しても、アプリケーション・コンポーネントとしては共用可能であり、法人顧客の属性管理業務にかかる機能の追加は、今後ほとんど不要である。さらに、顧客接点機能のコンポーネントを流用することでサービス機能レベルの機能追加も些少で済むことになる。これらにより、日本版401(k)制度の導入や、新会計基準への対応等の要件に対する対応コストは、本取り組みを行わなかった場合と比較して、20%程度低いコストで対応できることになる。ただし、コンポーネントの共用を志向する際、契約管理システムとの同期を確保することは難しい作業であり、今後の課題と認識している。また、コンポーネント間の接合の汎用性を確保することは、機能と商品の明確な分離が必要であり、コンポーネントとしての性質を維持しメリットを引き出していくためには、継続した改善努力が必要である。これらの課題については、章を改めて整理していきたい。

V. 新たな課題の提起

前章では本取り組みの成果を評価してきたが、この章では導出された課題も含め、新たな課題の整理を試みる。

はじめに、ベースとなる情報システムの構造に関する課題に言及し、その上でお客様企業へのネットワークサービスの拡充、および、情報活用の延長線上にある法人営業ノウハウの蓄積と活用についての考察を行う。

1. アプリケーション構造の遵守

本取り組みでは従来別々のアーキテクチャーにて構築されていた法人系システムを単一のアーキテクチャーのもとに一元化するとともに、機能をコンポーネント化して共用をはかることを志向してきた。こうした設計思想を今後いかに継承していくかという対策を具体的に講じる必要がある。

(1)組織構造の改善による取り組み

本取り組み以前の当社の法人系システム開発組織は商品別の保守開発ライン体制をとって

いた。契約管理系サブシステムの担当者は従来からの習慣で、自分のサブシステム内に閉じた設計をしがちである。これは数年の経験に基づいて形成された一種の組織文化であり、担当者各自の意識レベルに訴えるだけでは実効性は期待できない。

本取り組みを終えた今年度からは、アプリケーションの階層を意識した保守開発ライン体制をとっている。法人共通基盤担当チームを新設し、顧客接点層、顧客管理層ごとの機能の開発・保守を担当するとともに、中核スタッフが全体を監視する体制をとった。この体制の目的はアプリケーション構造の遵守と設計思想の継承を意識した業務の執行を狙っており、従来の組織文化の変革へ向けた試みのひとつである。

(2) 新体制での要員に関する現状と課題

顧客接点層、顧客管理層の保守・開発の実施にあたっては、複数の商品に関する業務知識が要求されているのが現状である。多岐にわたる企業保険商品の事務レベルまで精通した要員の育成確保は現実的には難しい課題である。当社でも要員の確保と育成に腐心しているが、当面はOJD (On the Job Development) を中心とした教育による担当者各自のレベルアップを図ることで対処している状況である。根本的な対策としては、顧客接点層のコンポーネントを見直すことで、商品に依存する機能を順次契約管理システム側へ整理していくことであると考えられる。詳細は次項にて論じたい。

2. コンポーネントのレベルアップ

(1) コンポーネント間の重複の排除

本取り組みにおいては業務機能レベルのサブシステムをアプリケーション・コンポーネントと位置づけて、実装化を試みた。業務機能をコンポーネント化するにあたっては、業務機能を論理モデル化した上で正規化して整理し、実装化するアプローチを行っている。「インフォメーション・エンジニアリング」における「データの正規化技法」と同様に実装化にあたっては、論理モデル段階では正規化した機能を設計段階では非正規化する必要が生じた。処理タイミングの相違やシステム構成上の制約等により、このような処理機能の重複は、保守効率改善に対して負の効果が生じている一面も否めない。

また、機能の重複はその処理結果としてのデータの不整合を生じさせるリスクを孕んでいる。このようリスクの軽減を図るため、コンポーネント間の重複機能排除およびデータの整合性確保のための仕掛けづくりを行っていく必要があった。本取り組みが抜本的再構築の取り組みでない以上、重複機能の存在はあらかじめ予測していた問題ではあったが、コンポーネントの見直しを継続してすすめていくことにより、こうした課題を解消していくことが必要である。

(2)コンポーネント間のインターフェース改善

サブシステムをコンポーネントとして利用するにあたり、考慮すべき点は接合部分のインターフェースの品質であろう。コンポーネント間の接合に要するパラメータをいかに少なくするかを考慮することが、接合部分の品質を高めていく上で重要である。企業保険のアプリケーションにおいて存在するパラメータは商品要件とお客様企業要件の二種類が主であるが、これをふまえた業務間インターフェースの標準化をいかに進めていくかを継続して検討していく必要がある。

(3)コンポーネントの分解

本取り組みでのコンポーネントの大きさは主として業務機能サブシステムの大きさであった。コンポーネント化を志向した目的は重複機能の排除と、共用度の向上にあった。さらに共用度を上げていくためには、サブシステムレベルのコンポーネントでは明らかに解像度が粗すぎる。現状のコンポーネントでは、契約管理層のコンポーネントにて実現すべき商品要件に起因する機能を顧客接点層のコンポーネントにかなり織り込まざるをえず、コンポーネント自体は複雑な構造になっている。商品特性を内包し複雑化したコンポーネントはパラメータが複雑化する恐れがあり、保守生産性に悪影響をおよぼすことにもなりかねない。営業支援系のコンポーネントを考えるにあたっては、このような問題はそれほど発生しないものの、サービス系コンポーネントはこのような点を意識し、改善策を講じる必要がある。

コンポーネントは主としてプロセスにより構成されている以上、サービス系のコンポーネントから商品に関する要件を完全に分離することは困難である。したがって、コンポーネントに存在するプロセスをさらに細分化して整理し、コンポーネントの大きさを細分化していくことが必要である。

コンポーネントの分解にあたっては、プロセスを商品の要件に依存している部分とそうでない部分に切り分けを行い、商品要件を構造化して整理することが肝要であり、その上でしかるべき大きさのコンポーネントへの分割を試みることになるであろう。

一方、契約管理系のコンポーネントについては、コンポーネント内の仕様の構造化を推進し、透明度を一層高めておく必要がある。現在進行しつつある会計制度の変更や今後の新たな商品要件に応じていく上で、コンポーネントの内部がさらにサブコンポーネントに細分化され体系化されていることが望ましい。サービス機能や個別団体サービス機能は本組みのなかで整理しある程度コンポーネント化を行ってきたが、残った機能をさらに精緻に分析し整理する取り組みを着実に進めていく必要がある。

このような取り組みを進めていくにあたり、実効性のあるメソロジーを選択し取り入れる必要があると思われる。

(4) 今後のアプリケーションのコンポーネント化の意義の展望

アプリケーションをコンポーネント化して管理することの意義は今後高まってくると想定される。最近の動向を例にとり若干捕捉しておきたい。

来年度より導入が予定されている日本版401(k)のレコードキーピング業務の情報システム開発は複数の金融機関により設立された共同事業会社による形態をとっており、当社も参画している。これはレコードキーピング機能のコンポーネント化と捉えることができる。情報システム投資抑制の観点からこうした趨勢が継続すると仮定すれば、このような社外の機能をコンポーネントとしていかに接合し取り込んでいくかが必要な要件になってくると想定される。

さらに、サービス系機能の実現にあたり、新技術を取り入れていく上でも適正なコンポーネント化は不可欠である。例えばJ A V Aベースのパッケージ導入を考慮した場合、コンポーネント化されている場合と従来のアプリケーション構造の場合では、導入の容易性に大きな差が生じることは明白であろう。

本取り組みの延長としてこれらの要件に応じていく上でもコンポーネント構造の検討を継続していくことは意義があると考え。あわせて、情報システム構築技術の趨勢も実装化技術としての有効性に焦点をあてて、注視していくことが重要である。

3. お客様企業へのネットワークサービスの拡充

情報システム構造に関する上述の基本的な認識のもと、ネットワークを利用したサービスのあり方について若干考察を加えたい。

ネットワークサービスの分野は顧客接点層から提供するサービス機能のなかで今後最も成長性のある領域である。この領域のキー・テクノロジーは暗号化技術と認証技術である。認証技術は欧米においてはまさに社会インフラとして整備が行われている状況であるが、これらの技術の成熟によって、制約条件が大幅に緩和される可能性がある。

今回提供したお客様企業向けネットワークサービスは、契約者である企業までの接続であり、かつ、照会機能のみの提供である。テクノロジーの進展に応じて、今後の企業保険分野においては、お客様企業の従業員が直接情報にアクセスできるレベルへのサービス拡張、照会機能だけでなく、更新機能の提供、ネットワークを通じた募集等への機能拡張が考えられる。

機能の拡張を検討するにあたっては、お客様企業およびその従業員が、どのレベルのサービスを期待しているのか、本当に望んでいるサービスなのかを充分検証した上で、取り組みを検討していくことが肝要であり課題といえる。

4. 法人営業ノウハウの蓄積と活用

法人営業部門での電子メールや電子掲示板等の利用普及により、従来紙ベースでの蓄積であったノウハウを含めた情報が徐々に表出化してきた。現状は、法人営業職個人、あるいは、法人営業職が所属するごく限られた組織に限定されていた、いわゆる「暗黙知」を組織として共用し活用に繋げていく土壌が整いはじめた段階にあるといえる。次の段階としては、「暗黙知」を組織として活用できるよう整理を進め、営業生産性の向上やサービス向上に繋げて行くための取り組みが必要である。

従来はお客様企業との折衝等の記録は紙ベースの情報であり、きわめて限定的な範囲での共用であった。これらの情報は組織に帰属するというよりはむしろ、個人に帰属する性格が強く、ともすれば個人と個人の間で埋没してしまいがちである。しかしながら、折衝の記録にはお客様企業の潜在ニーズ、法人営業活動の具体的なノウハウ、さらには、法人営業職としてフォーカスすべきお客様企業の特性を含んでいる。これらの情報を整理し、共用を図っていくための具体的な仕組みづくりをいかにすすめるかを判断することが課題である。折衝の記録は、定型的知識資産として共有しやすいように見えるが、実際は法人営業職の技量にかなり依存する経験的知識資産であり、表出化し構造化しにくい情報である。こうした特徴をふまえて構築メソロジーを含めた適用技術の研究が必要であろう。

VI. おわりに

最近の生命保険業界は非常に厳しい状況にあり、また、金融業界全体をめぐる変革のスピードは予想をはるかに超えている。同時に、新しい経営戦略を実行していくためには、情報システムなしでは実現不可能な時代に突入している。こうした状況のもとで、情報システムの活用により、お客様企業とその従業員にさらに満足いただける商品、サービスを提供できるよう創意工夫を迅速・確実に重ねていくことが生命保険会社の情報システムに携わっている人間の責務と考える。

本3ヵ年の取り組みを土台とし、これらの要件を満たす情報システムの構築に継続して取り組んでいきたい。

以上

