

保険業界におけるASPの活用

～ The Use of ASP in the Insurance Industry ～

IT研究会 第2グループ

<担当委員>

南條 豊 (大同生命)

<メンバー>

前川 泰史 出羽 早都子 田淵 英裕 (大同生命)

藤原 祥雅 舟橋 信明 (住友生命)

額田 英明 高野 博史 (日本生命)

横山 久祥 中屋 圭 元井 克久 (ニッセイ同和)

上野 晃 葛原 直喜 (富士火災)

<目次>

はじめに	78
第I章 ASPの概要	79
第II章 保険会社とASP	86
第III章 ASPを活用したビジネス展開	90
第IV章 考察・まとめ	101

はじめに

激しく変化するビジネス環境下において、情報システムを自社独自で開発・運用する体制では、アプリケーションの開発費・運用費などのIT関連費用が増大し、業務内容の変化に対応した柔軟なシステム対応が困難になる。

こうした「自前」のシステムに不可避な問題の解決手段として、注目されているのがASP (Application Service Provider) である。

ASPは、複数のユーザーに共通のアプリケーションをインターネット経由で提供することによって、ユーザー自身がそのアプリケーションを独自に開発・運用するよりも低コストでのサービスを実現する。

当研究グループではASPの特性を検証し、保険業界におけるASP活用の可能性を検討する。また、具体的な活用例を提案する。

第 I 章 ASP の概要

1. ASP とは

(1) ASP の定義と特徴

ASP (Application Service Provider) とは、「ネットワークを経由して、標準アプリケーションの機能や関連サービスを複数ユーザーにレンタル形式の料金体系で提供するサービス (事業者)」をいう (日本ガートナーグループの定義)。

主な特徴として次の 3 点が挙げられる。

- a. ネットワーク経由でアプリケーションの機能をサービスとして提供すること
- b. アプリケーションを複数のユーザーで共用すること
- c. 価格が月極めなどのレンタル形式であること

つまり、利用者側でパソコンと Web ブラウザ等のインターネットに接続できる環境さえ用意すれば、様々な既成のアプリケーションを利用できるサービスである。

また、インターネットを介する点をクローズアップして「ネットワークを経由して特定企業専用のアプリケーションを特定企業内に提供する事業」も広義の ASP として定義することがある。インターネットを利用するサービスである従来からのホスティングサービスやハウジングサービス (※1) も広義の ASP に含まれる。いずれのサービスも、アプリケーションが貸し出す対象ではないという点で、狭義の ASP とは異なる。

※1 : ホスティングサービスとハウジングサービス

- a. ホスティングサービス
事業者が所有するサーバのハードディスクの一部を貸し出すサービス
- b. ハウジングサービス
ネットワーク設備を事業者が用意し、サーバなどのコンピュータを利用者が用意して行うサービス

(2) ASP に関わる事業者

ASP に関わる事業者は次の 3 種に分類できる。

- a. ASP 事業の基盤を提供する事業者
通信事業者、ISP (Internet Service Provider)、IDC (Internet Data Center)
 - b. アプリケーションサービスを提供する事業者
ソフトベンダー、アウトソーサー、コンテンツプロバイダ
 - c. 販売代行を行うリセラー
SI (System Integrator)、サイト運営者
- これらの事業者が、それぞれが従来から持つノウハウを生かして ASP 事業に参入している。

2. ASPのメリットと導入時の留意点

(1) メリット

ASPを利用するメリットとして、次の5点が挙げられる。

- a. 必要なアプリケーションを必要な時に、必要な期間だけ利用できる。
自社でシステム開発する時のように開発期間を費やすことなく、比較的短期間で導入することができる。また不要になれば容易にその利用を止めることができる。
- b. 初期投資・保守費用についてコスト抑制できる。
レンタル形式の料金設定でサービス提供されているため、自社でシステム開発・運用する時のような初期投資やシステム保守費用が、月額いくらかといった平準化された利用料の支払いで済む。また、経理処理上も費用扱いできるというメリットがある。
- c. 簡単に業務のノウハウが手に入る。
新しい業務に対して自前でシステムを構築するには、その業務に関する知識・ノウハウが必要であるが、ASPを利用すれば、業務のノウハウを含んだアプリケーションを利用でき、容易に業務拡大が可能となる。
- d. 素早く最新のIT技術を活用できる。
個社で常に最新技術を取り入れることは難しいが、ASPであれば利用者側は特に意識しなくとも提供者側のバージョンアップにより最新のIT技術をすぐに活用できる。
- e. 人材をメインとなる業務に集中できる。
自社のメインではない業務をASP利用で代用することにより、メインとなる業務に社内の人材を集中できる。

(2) ASPが適する分野・不適な分野

- a. ASPが適する分野
 - イ. 中堅・中小企業の未導入システム：EC、情報系、グループウェア
これまで人材面や費用面から見送っていたシステムを導入できる。
 - ロ. 新規・急成長企業のシステム
短期間でのシステム構築、業務拡大に伴うシステム更新に柔軟に対応できる。また、人材面の不足に対応できる。
 - ハ. 大企業の新規ビジネスに関するシステム
コスト削減や運用管理の負荷軽減を図ることができる。
- b. ASPが不適な分野
 - イ. 大企業の基幹系システム
業務が多岐に渡っており、個別のカスタマイズが発生する可能性が高い。また、既存システムからの移行に多大なコスト・手間が掛かるため、過去の資産を切り捨てるだけのメリットが少ない。他システムとの連携もあり単体で切り離しにくい。

(3) 導入時の留意点

ASPを導入するにあたり、次の点に留意が必要である。

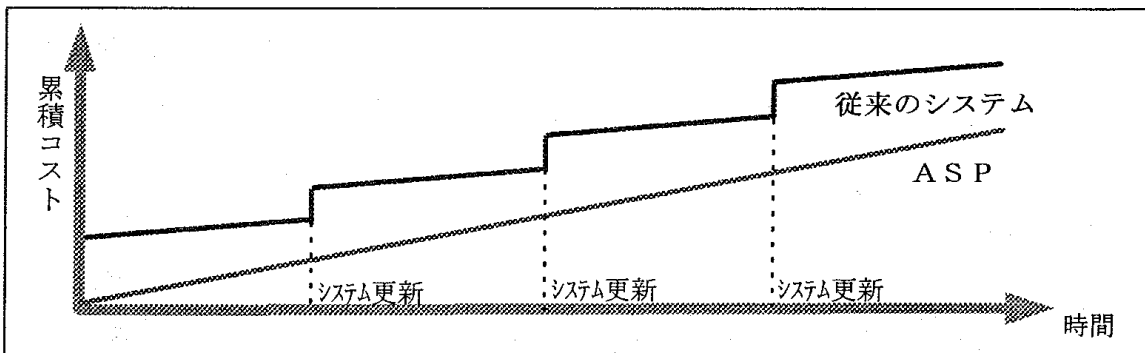
a. SLA (Service Level Agreement)

サーバ稼働時間や障害時の対応など、契約時にはASP事業者とサービスレベルの維持や将来の計画について確認し、具体的な取り決めに文書で取り交わすといった必要がある。

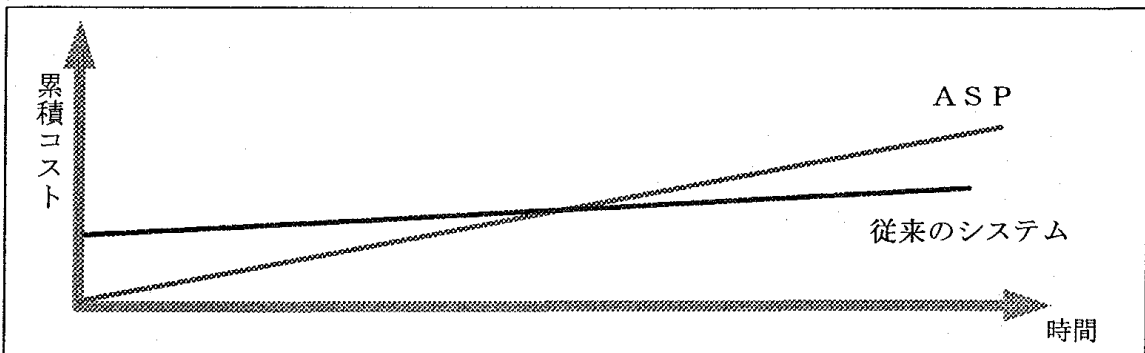
b. TCO (Total Cost of Ownership)

ASPは自社でシステム開発する場合と比べ、初期導入費用は少なく済むが恒常的に一定の費用がかかるため、必ずしも自社開発よりコスト抑制が出来るとは限らないことに注意する。

頻繁にシステム変更する必要があるものについてはASPを導入した方が低コストで済むが（「図表I-1」参照）、あまり変更が発生しないシステムについては自社開発の方が低コストになる（「図表I-2」参照）場合もある。



(図表I-1)



(図表I-2)

3. ASPの分類

ASPは提供されるサービスの違いによって、次のとおり大きく5つに分類される。

(1) コラボレーション系ASP

メール、スケジュール管理、ワークフロー、文書管理などのグループウェア、ホームページ作成、会員管理など情報共有システムとしてのサービス。業種や業務にとらわれず、利用頻度

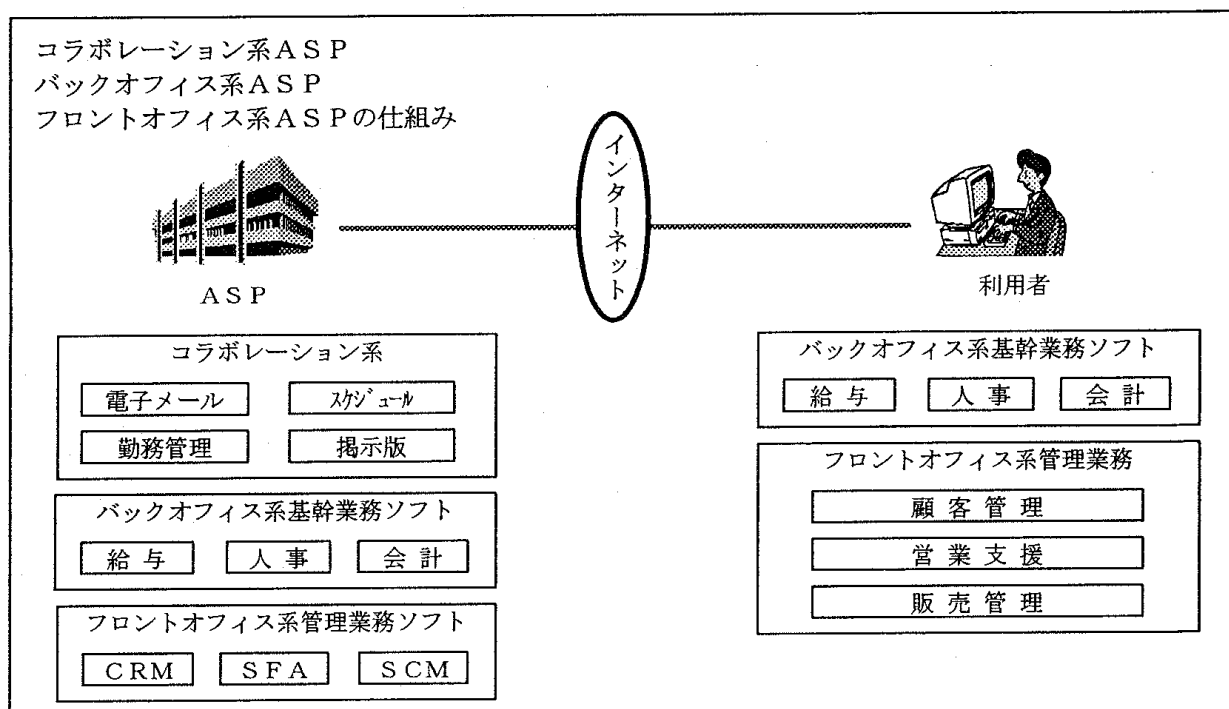
が高いことから、最も利用しやすいサービスといえる。大企業ではすでに市販ソフトなどにより整備されているところが多いが、中小企業の場合、システムの構築、運用、費用の面からASP利用へのニーズが高い。

(2) バックオフィス系ASP

給与計算、人事管理、会計処理などバックオフィス系の基幹業務を中心としたサービス。営業、生産、物流、財務の各部門の計画と実績を一元的に管理し、企業の競争力向上に役立てるERP (Enterprise Resource Planning) パッケージなどのサービスもある。個別のシステム、市販ソフトを利用している中小企業なども多いため、かなりの市場規模が見込まれる。

(3) フロントオフィス系ASP

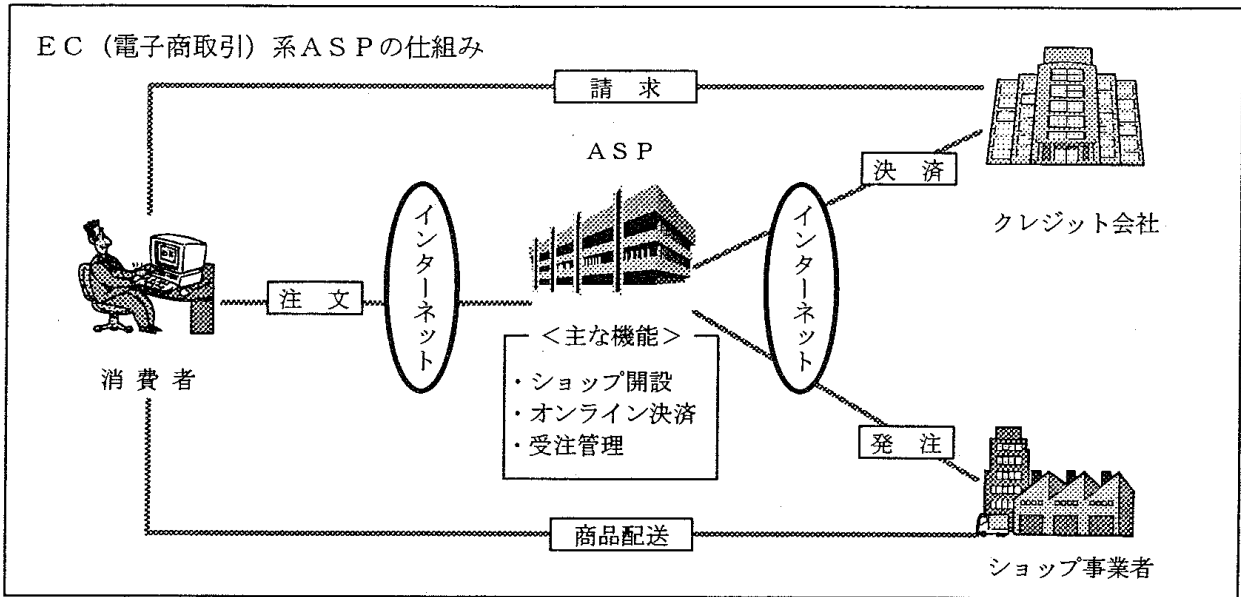
CRM (Customer Relationship Management)、SFA (Sales Force Automation)、SCM (Supply Chain Management) などフロントオフィス系のサービス。営業、販売の効率化に向けてこれらの管理手法が注目されている。システム構築、機能の充実に時間と費用がかかるため、ASPを利用するケースが多いと考えられる。



(図表 I - 3)

(4) EC系 (電子商取引) ASP

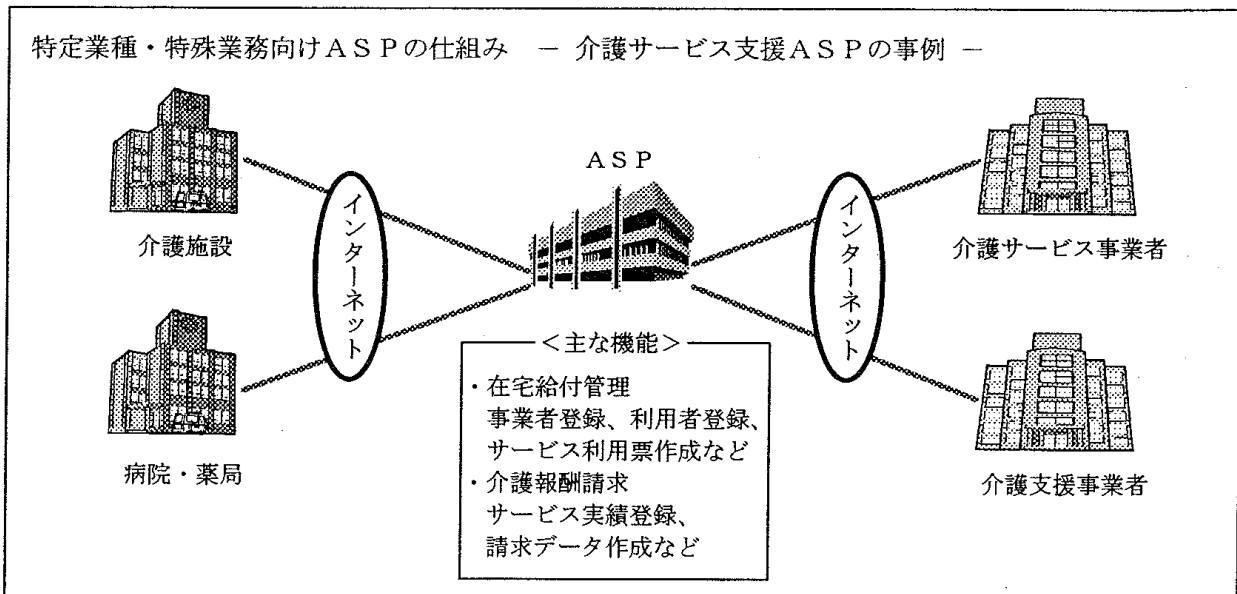
ショッピングモール、カタログ販売、オークション、企業間取引などのインターネットビジネス、それを支える認証、決済、ダイレクトメールなどのサービス。EC市場の拡大に伴いインターネットビジネスは急速に発展しており、事業化のスピードが要求されている。迅速なサイト設立、運用面における負担軽減などを目的として利用されることが多い。



(図表 I - 4)

(5) 特定業種・特殊業務向けASP

銀行業、建設業などの特定業種や特殊業務に向けたサービス。どの業種・業務でも利用する汎用的な部分をサービスし、各利用者ごとの個別の業務はオプション機能とするなどカスタマイズが必要となる。各利用者が個別にシステムを構築するより、運用、費用の面でメリットがあるため、ASPを利用するケースが増加するものと思われる。

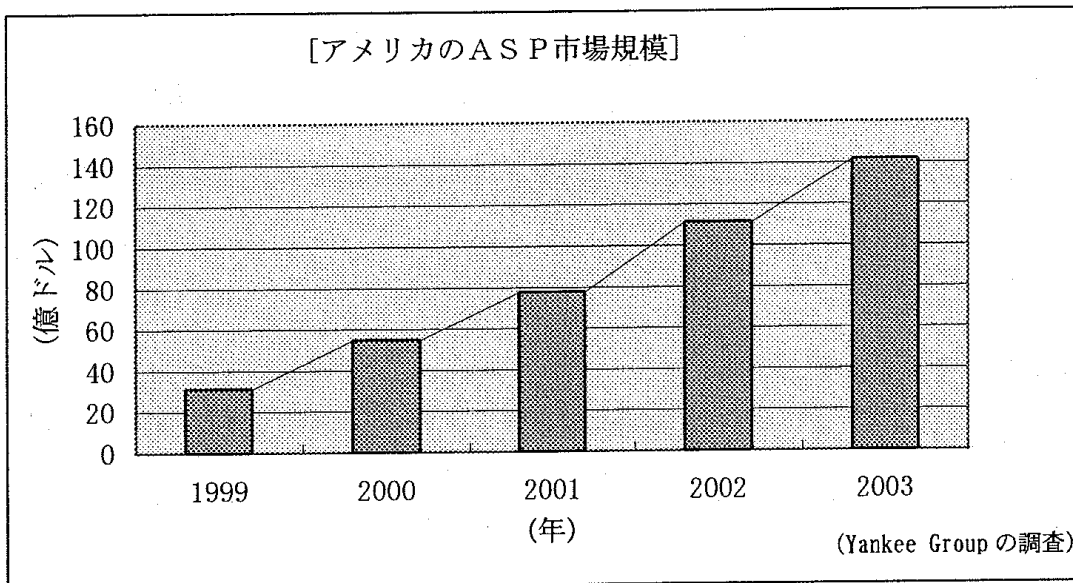


(図表 I - 5)

4. ASPの市場規模

(1) アメリカの市場規模

ASPが誕生したアメリカの市場は1999年以降成長しており、広義のASPを含めると2003年には1999年の約4倍程度に伸長すると予想されている。近年では、マイクロソフト、IBM、AT&Tなどの大手のソフトウェア・ハードウェアベンダー、通信事業者がASP事業に本格的に取り組み始めている。しかしその一方で、業績の悪化により倒産するASP事業者も出てくるなどASPの淘汰という現象が起こっている。

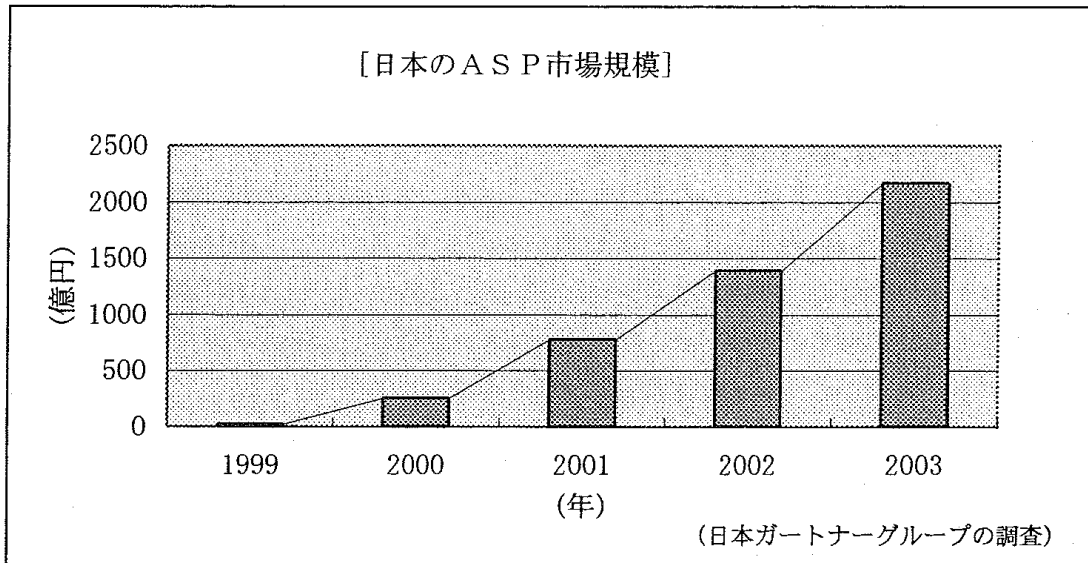


(図表 I - 6)

(2) 日本の市場規模

我が国では、ASP事業者各社が本格的にサービスの提供を開始し、急激に市場が成長するものと見込まれている。1999年には10億円であった市場規模が、2003年には2000億円を超えるとの予測もある。絶対的な優位性を持ったASP事業者がないため、新規参入しやすい状況にあり、今後さまざまなASPが展開されるものと考えられている。

現状では、比較的導入しやすいメールやスケジュールなどのグループウェアのサービスが主に利用されている。今後は、インターネット上での決済などの電子商取引、会計、人事などの基本業務、業種に特化した個別業務へと徐々にサービスの領域が進展していくものと考えられている。



(図表 I - 7)

(3) 今後の市場動向

このように、ASP市場が急成長している反面、先行しているアメリカでは、既に市場からの撤退を余儀なくされている事業者が出始めている。

ASPのメリットである低コストやシステム化の早期実現だけではASP市場の発展は望めない。ASPが登場した当初はそれらのメリットにより市場拡大したが、参入事業者が増えるにつれサービスの横並びの結果として価格競争に耐え切れず、撤退に追い込まれる事業者も出てきたのである。

我々は今後のASP発展の鍵は提供するアプリケーションの独自性にあると考える。言い換えれば、アプリケーション自体に価値のあるASPだけが生き残るということである。

ASPというだけでもはやされる時代は終わり、利用者側も提供者側も冷静な価値判断が求められ始めたと言える。

第Ⅱ章 保険会社とASP

1. 保険会社特有のASP導入時における留意点

保険会社の活動は国民生活に大きな影響を与えることから、その業務には健全性と適切性が求められている。金融庁の保険検査マニュアルにも盛り込まれているように、保険会社のシステムリスクの管理体制の確立は非常に重要な事項となっている。保険会社がASPの導入を検討する際には、この点を十分に考慮すべきであり、導入後もASP事業者との契約等によって該当業務について十分なリスク管理ができる体制を構築すべきである。

(1) 顧客情報保護の重要性

顧客情報の保護には最大限の配慮が必要である。もし情報が漏洩した場合、会社経営にかかわる大打撃となる。そのため各社は保有している情報のセキュリティ確保を常に重要課題と位置付けている。保険会社においてシステムの導入を行う場合、どのような形態であっても、この点を考慮する必要がある。

a. ネットワークセキュリティについて

一般的にASPでは通信コストを抑制する目的で公衆回線が使用されており、その通信中にデータが外部に漏洩する可能性は否定できない。そこで、重要なデータのやり取りを行う場合には暗号化技術の導入が必須となる。より高い安全性を求めるならば、コストは割高でも専用回線を使用してセキュリティ確保を図ることも必要である。

b. データセキュリティについて

利用するサービスで顧客情報等のデータを扱う場合、それらのデータはASP事業者内のサーバに格納されることになるが、これら重要データの漏洩・紛失・破壊を防ぐため、サーバ自体がセキュリティエリアへ格納され、物理的なトラブルから保護されている必要がある。また定期的なバックアップやミラーリング等によるデータの二重化、外部からの攻撃によるデータ損失を防止するためのファイアウォール設置といった防護策により、データ保護されなければならない。

(2) 安全対策の重要性

他の金融機関と同様、保険会社ではシステムトラブルによるサービス停止を回避するため、様々な安全対策がなされている。保険会社業務をASPにて運用する場合にも、サーバの二重化・無停電電源装置の設置・バックアップセンターの設置・バックアップ機器のホットスタンバイ・耐震設備などの安全対策が講じられている必要がある。またネットワークおよびサーバの負荷に対し、余裕を持った機器が準備されていることも必要である。

2. 保険会社のシステム現況

まず、保険会社のシステムの一般的な特徴について整理してみる。

第一に、ホストシステム中心のシステムであることが挙げられる。他業界においてはダウンサ

イジングの進展により、分散型のクライアントサーバシステムなどが中心となってきているが、保険業界ではデータ保護の面から高い信頼性を持つホストシステムが現在でも主力として使用されている。

また第二の特徴は、システムの規模である。保険契約1件あたり数百項目の情報を管理する必要があり、それらの情報を扱う処理ロジックも複雑かつ大規模なものとなる。データ量も会社によっては数千万件に及ぶ契約を保有し、非常に大規模なシステムとなっている。

更に第三の特徴として、システムの閉鎖性がある。構築されているシステム規模に比べて、外部システムとの接続は限定的である。特に保険会社の基幹システムに関しては、この特徴が顕著に見られる。

次に保険会社のシステムを取り巻く環境に目をやると、昨今各保険会社は新たな保険商品やサービスを相次いで打ち出しているが、これには相応のシステム変更が必要であり、情報システム部門ではこれまでも増して迅速な対応が求められるようになってきている。また、更に激化する生き残り競争の中で、業務提携や経営統合を選択するケースも多く見受けられる。こういった場合には、特にシステム投資の削減が一つ大きなポイントとして挙げられるが、その実現に向けた取り組みは決して容易なものではない。

IT技術の進展に伴う影響について見てみると、これまでローカルな枠組みの中でシステムの向上を図ってきた保険会社のシステムも、会社や業界といった枠を超えた、よりグローバルなシステムが要求されるようになってきており、最新技術・設備を導入するためのシステム投資は増加する傾向にある。

これら保険会社の特徴的なシステム構成・運用方法・業務・課題等を考慮した上でASPの導入を検討する必要がある。

3. 現行システムへの適用について

次に、ASPを保険会社システムへ適用した場合の適合性および利用価値について、前章で述べたASPの分類ごとに考察する。

(1) コラボレーション系ASP

電子メールやグループウェアなどは、IT化が進む現在のビジネスに必要不可欠なアプリケーションである。一般的にその利用形態は画一的であり、カスタマイズする必要はないため、ASPを利用することで導入期間の短縮や、運用負担軽減によるコスト削減効果が見込まれる。

しかしながら、ほとんどの保険会社においてこれらは既に導入・運用されており、機能も充実している。基幹業務とシステム連携している場合も少なくない。こうしたインフラを捨ててまで、わざわざASP利用に切り替えるのはあまり現実的とは言えない。新規導入やシステム更新の際には検討する価値があるものの、既存のシステムが順調に稼動しているのであれば、改めてASP利用に切り替えるだけのメリットは少ないと考える。

(2) バックオフィス系ASP

保険会社の基幹業務にASPの適用を考察した場合、次のような点が懸念される。

まず第一に、システム管理の問題が挙げられる。保険会社は厳重な安全対策に基づいたシステム運用が必要であり、セキュリティ、システム、データ、ネットワーク等の管理には細心の注意を払わなければならないため、「契約管理システム」などの基幹業務をASP事業者に全面的に委ねてしまうというのは現実的ではない。

また第二に、ASP事業者の継続性が挙げられる。今後ASP市場は発展すると見込まれているものの、淘汰による事業者の撤退も起こり得る。ASP事業者の廃業は自社のサービス停止につながるため、自社の基幹システムをASP事業者に委ねるのは時期尚早であると考えられる。

第三に挙げられるのが、ASPのメリットを十分に享受できないのではないかという点である。ASPは共通のアプリケーションを多数のユーザーが利用することで、コスト削減を図るものである。しかしながら、保険会社はそれぞれ独自の仕様で自社システムを構築しており、今後もさらに個別のニーズに応じてシステム更新していく必要がある。たとえASPが提供するアプリケーションをカスタマイズしたとしても、当然ながらその対価を支払うことになり、コスト削減は望めない。

このように、基幹業務系システムについてはASPを利用するよりも、信頼性や独自性を優先して自社でシステム開発・運用することが相応しい。

(3) フロントオフィス系ASP

激しい販売競争により、各社とも次々と新しい営業戦略を打ち出しており、それを支援するシステムの構築は短期間にかつコストを削減して行なう必要がある。営業・販売の効率化を図るための管理手法および管理システムは各社共通で利用できるため、フロントオフィス系ASPの利用価値は非常に高いと考えられる。

この分野のASPは、保険会社にとって有望なもののひとつであると言える。

(4) EC（電子商取引）系ASP

現在各社が行っているインターネット上での一般顧客向けのサービスは、保険料試算や資料請求といった程度に過ぎないが、将来的には決済を伴う保険商品のネット販売は普及すると考えられる。

ただし、ASP事業者が提供している既存のECサービスが今すぐ利用可能かといえ、そうとは言い切れない。というのも、保険商品は一般的な商品とは異なり契約締結には法的要件が必要であり、個人認証システムなどのインフラ整備や法的課題のクリアが必要である。

この分野のASP利用については、時期尚早といえる。

(5) 特定業種・特殊業務向けASP

保険会社の業務内容に即したサービスが提供され、当然その利用価値は高いと言える。これらのサービスは現時点ではまだ数が少ないものの、徐々に増加する傾向にあり、質・量ともに

向上しつつある。今後の発展とともに非常に期待できる分野である。

4. 周辺業務（システム）への展開の可能性

先に述べたように保険会社の基幹業務系システムにASPを適用するのは困難であるが、ASPを新たにシステム構築する際の一つの手段として考えることはできる。

一方、今後進展するIT分野の技術革新へ対応するためには相応のシステム投資を行う必要があるが、激化する競争に勝つためにも主たる業務の強化を優先することも重要である。特に基幹系以外の周辺業務に関しては、要件次第ではASP利用が有効である場合も増加すると考えられる。

果たして、どのようなサービスが保険業界にとって有効であるのか、各保険会社はどのようなサービスを求めているのか。

そこで提案したいのが、保険会社の現状およびニーズに合わせた新サービスの実現である。保険会社自らが取り組むことで、ASP活用への展望が開けるのではないかと考える。

第三章 ASPを活用したビジネス展開

近年、IT技術の急速な進歩に伴い、Web技術を応用したシステムはあらゆる業種において採用されている。Webというオープンなプラットフォームの上で、これまでのシステムでは提供困難であった新しいサービスが実用化されている。保険会社においても例外ではなく、今後はASPによる新しい発想の業務利用が広がるものと思われる。

また経営の視点から見てみると、金融システムの自由化政策いわゆる「金融ビッグバン」を契機として、各保険会社の経営目標はこれまでの規模の拡大に主眼を置いたものから、いかに収益をあげられるかというものへとシフトした。情報システム部門においては事業費の抑制といった観点からさまざまな取り組みが行われている。人員削減を目的とした機械化の推進は言うまでもなく、多岐にわたるニーズに対応するための各システムをいかにローコストで開発・運用するかといったことが問われるようになってきており、IT分野における技術革新を積極的に活用するスタンスは今後、保険業界においても重要と思われる。

更に発想を逆転し、IT技術の成果であるASPを利用して保険会社がこれまで蓄積してきたノウハウを積極活用できないかといったことも考えてみたい。つまり、保険会社が自らの業務ノウハウを活かして、それをIT技術により広くサービスを提供することによって、利益を得ることが出来ないかというものである。もちろん純粋な利益追求ではなく、顧客や代理店の囲い込みや、他社との差別化を通じて結果的に利益を期待するものであってもかまわない。さらに一般の利用が見込める場合には新たなビジネスとなり得ることも考えられる。

1. 自社業務でのASP利用（フロントオフィス系ASPの適用例）

現在のところ、ASP事業者から提供されている保険会社向けのASPといったものは皆無に近いが、IT技術の更なる発展に伴い十分実現性のある分野である。ここでは、その具体的提案として「営業職員支援ASP」を例に挙げて考察を行う。

（1）営業職員支援ASPの提案

a. サービス内容

営業職員や代理店が営業活動を行う上で重要な「フォローアップ活動」を支援するため、以下のサービスをASPにより提供する。

イ. メールマガジンの発行

直接会うことが困難な顧客を含めて、メールアドレスさえ分かれば非常に容易に、広く顧客に対してのフォローアップ活動を行うことができる。メールマガジンのコンテンツとしては、保険業界の時事ニュースや金融情報、新商品情報などを中心に顧客の興味を引き付けるだけでなく、営業職員本人の顔写真やコメントなども掲載できるように工夫し、親しみを感じてもらいたいことを狙いとする。

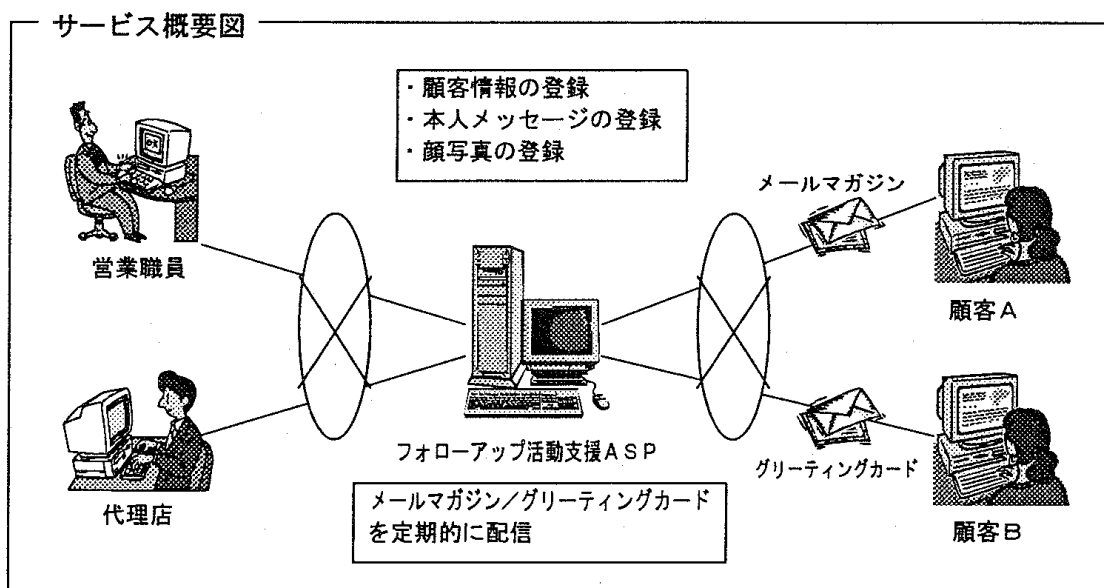
ロ. グリーティングカードの発行

年賀状や暑中見舞い、誕生日カードなどをメール配信する。これまで郵送していたハガ

キをメールで代替することで大幅なコスト削減と省力化を実現できる。また、満期のお知らせや保険の切替案内などもメールで配信することも可能である。

ハ、顧客管理サービス

営業職員や代理店に対して顧客管理サービスを提供し、顧客の基本情報やメールアドレス、保険の満期・切替日などを管理することにより、それらの情報を事前にユーザーに通知したり、検索機能として当月に誕生日の人の一覧をリストアップするなどの機能を持つ。また、メールマガジンやグリーティングカード発行時の基礎情報管理という役割も兼ねている。



(図表Ⅲ-1)

b. メリット

当サービスを利用することによるメリットは、次の3点である。

イ. 安価にサービスの利用が可能

第一に挙げられるのがASPサービスの最大の特徴でもある「安価に利用可能」ということである。もし、同様のシステムをパッケージソフトとして購入した場合、高い購入価格とサーバ機器などの設備投資が必要となるが、ASPであればシステム開発費を多数のユーザーで利用料として按分するため、負担が少なく済む。またサーバ設備や運用管理費用はASP事業者任せにしておけば良いので、初期費用は殆ど発生しない。

ロ. インターネット環境さえあれば時間、場所を選ばず利用可能

営業職員やその顧客はインターネット環境さえあれば、空いた時間にいつでもメールの送受信が可能のため、既存のフォローアップ活動のように時間や場所にとらわれることが無い。これはASPに限った話ではないが、Webを利用したシステムの大きなメリットと言えるだろう。特に、セキュリティ上の問題で部外者の出入りを制限していたり、営業活動が禁止されているような職場の顧客に対しては、販促ツールを渡すといったような従

来の活動は非常に困難な状況にあるが、このサービスを利用することによりそれら顧客へのフォローアップも可能となる。

ハ. 交通費、販促ツール代などの経費削減

メール配信を行う顧客に対しては販促ツール購入を削減することもできる上、遠方の顧客などへの活動についても、わざわざ出向く必要が無いため交通費などの経費削減が可能である。

このように保険会社がフロントオフィス系業務においてASPを利用することは非常に有益であると考えられる。なぜなら、上記の「営業職員支援ASP」などの例に見られるように、これまでニーズはあってもインフラ的制約で実現困難であったサービスが実現できるからである。そういった新しいインフラを必要とするサービスは発展・機能変更等のスピードも速く、個々の保険会社で独自に構築するより、これらのサービスを提供するASPがあれば、そちらを選択する方がメリットがある。

c. 考慮すべき点

現在のところ、このようなサービスを行っている一般のASP事業者はほとんど現れていないが、Web技術の進歩やIT産業の発展を考えるとこのようなサービスが出現するのも時間の問題である。また、ユーザーである営業職員においては年配者の比率が高く、インターネットを使える営業職員は多数であるとは言えないが、現在のインターネットの普及スピードを考えたとき、数年後には多くの営業職員がインターネットを利用するのではないかと考える。

(2) 営業職員管理ASPの提案

Webを利用したシステムが急速に拡大し、保険会社に限らず今までクライアントサーバシステムの形態で構築されていたシステムがWeb技術を用いたシステムへと再構築されている。

しかしASP形態、つまり利用者と提供者間で利用料が発生する形態での社内システムは現在のところ存在しない。そこで、ここではASP形態での社内システム「営業職員管理ASP」を例に社内システムにASPを適用することについて考察する。

a. サービス内容

このシステムの概要はASP形態で営業職員の顧客に対するアプローチ情報を対象にデータ管理・分析するシステムである。

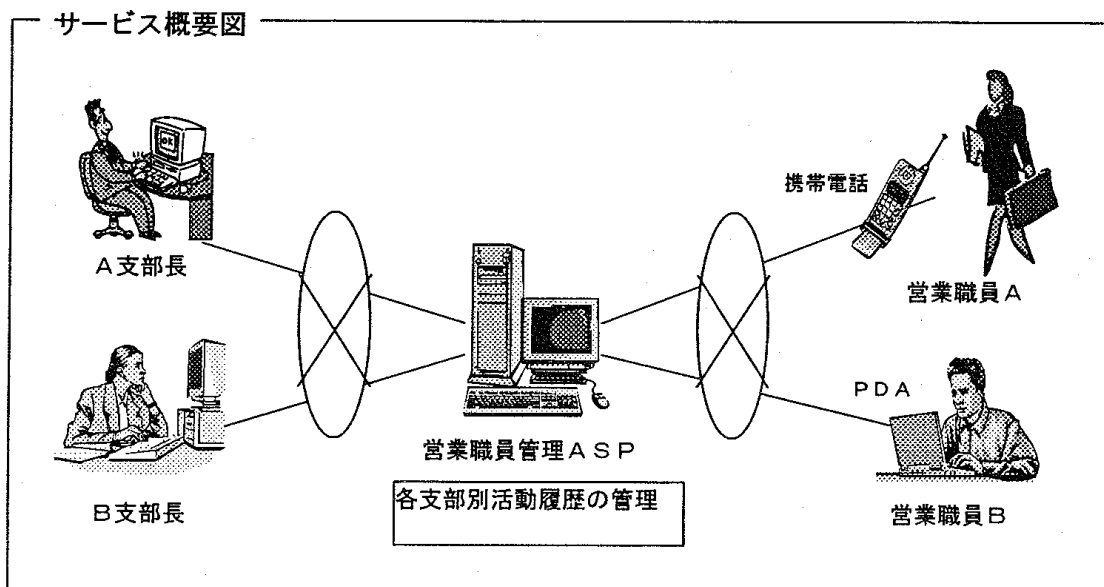
イ. 活動状況管理

これまで営業職員個人単位に管理を委ねられていた項目、例えば見込み情報や趣味、訪問回数、紹介商品情報などの活動履歴をデータベースに蓄積し管理するというものである。これら蓄積された情報は管理者（支部長など）が参照し、配下の営業職員に対し適切なアドバイスや指導・分析を行うといったことに使用したり、顧客の一時的な要因（急な資金

が入用、等)で契約成立に至らなかった顧客に対し、重点的に営業活動を行うといったことが可能である。また、これらの活動情報を一元的に管理することにより、担当営業職員が変わった場合でも新しい担当者が今までの情報を無駄にすることなく有効に利用できる。

ロ. リアルタイムな情報共有機能

インターネットに接続されたPDAや携帯電話などがあれば営業職員は出先からでも逐次報告が可能となるため、時間や場所の制約を受けずに済む。また逆に営業中の職員に逐次、顧客情報やアドバイスを提供出来るというのも営業効率を上げる上で役立つと考えられる。このように活動状況をほぼリアルタイムに収集・管理することができ、またタイムリーな情報の共有化が図れる。



(図表Ⅲ-2)

b. メリット

以上のようなシステムをASP形態で実現することで生じるメリットを利用者側と開発者側の2つの視点に立ってまとめると、以下のとおりである。

イ. 利用者側のメリット

通常、システム構築の際の開発費用は情報システム部門の経費としている。前述のシステムではユーザー部門がその費用を利用料金として仮想的に負担する。その結果、システム開発の費用対効果を明確にすることができ、採算の合わない非効率なシステムであれば見直すことも可能となる。これは、ERPに代表される管理会計概念の導入が社会的に進む中、社内システムにASPを利用することの大きなメリットとして考えられる。

また、サービスの提供者(開発者)をシステム関連会社とした場合、本社側では月単位、もしくは年単位といったような利用料金という形で支払うため、一時的に多額の開発費を捻出する必要が無い点も大きなメリットの一つである。

ロ. 開発者側のメリット

社内システムでASPを利用することによる開発者側のメリットとして、構築したシステムを社外にも展開することで、増収が見込める点がある。ここでいう開発者とは保険会社のシステム関連会社などが該当する。

2. コスト削減のためのASP利用（特定業種・特殊業務向けASPの適用例①）

子会社方式による生損保の相互参入の解禁に伴い、保険代理店の扱う商品は、過去に比べて飛躍的に増加しており、各保険商品の保険料算出や幅広い顧客ニーズに応えるための情報管理といった面から、代理店における事務処理の機械化についても必要不可欠なものとなってきている。

これまで損保会社は代理店の囲い込み戦略の一環として、自社代理店システムの導入を推進してきたが、現在では、代理店にオンラインで保険契約の直接計上をさせるといった、保険会社自身を含めた形での事務の効率化を目的としている。

そこで発生するのがこのシステムにかかるコストの問題である。保険商品の多様化・複雑化は、それを処理するシステムの肥大化をも引き起こしており、その開発・運用費用は以前に増して大きなものとなってきている。新規参入会社である生保系や外資系損保にとっては「いかに少ない投資でシステムを構築できるか」、また先行の損保にとっては「いかにして運用費用を軽減するか」といった問題を抱えているのである。

そこで、ASPの利用によりこれら代理店システム関連のコストを削減することを目的としたサービスについて提案する。

(1) 契約・顧客管理業務ASPの提案

代理店はそれぞれ保有している契約・顧客データの管理を行うために独自にシステムを構築したり、保険会社が提供する代理店システムを導入している。保険会社はこれに対し、保険契約の内容などを各社共通のフォーマットで提供している。提供方法についても共通化されており、ファイル転送による日次提供のほか、フロッピーでの月次提供といったスタイルが主流となっている。ファイル転送の場合、メールボックス機能を果たしているのがVAN会社である。ここでは日々保険会社から送られてくるデータを保管しておき、代理店からの受信要求に応じてデータを配信する機能を持っている。ただし、最終的なデータ保管場所はいくまで各代理店の代理店システムであり、VANは一時的なデータ保管機能しか果たしていない。

ここで提案する契約・顧客管理業務ASPは、この仕組みを発展させたものであり、保険会社から提供される契約データを管理し、代理店が契約・顧客管理用のデータベースとして利用できるシステムの提供を行うものである。事実、同様なサービスは保険グループ数社による共同出資会社や、一部ソフトウェアハウスによって検討・開発が進んでおり、実現性の高いものであると考えられる。

a. サービス内容

イ. 契約データ管理・アクセス制御

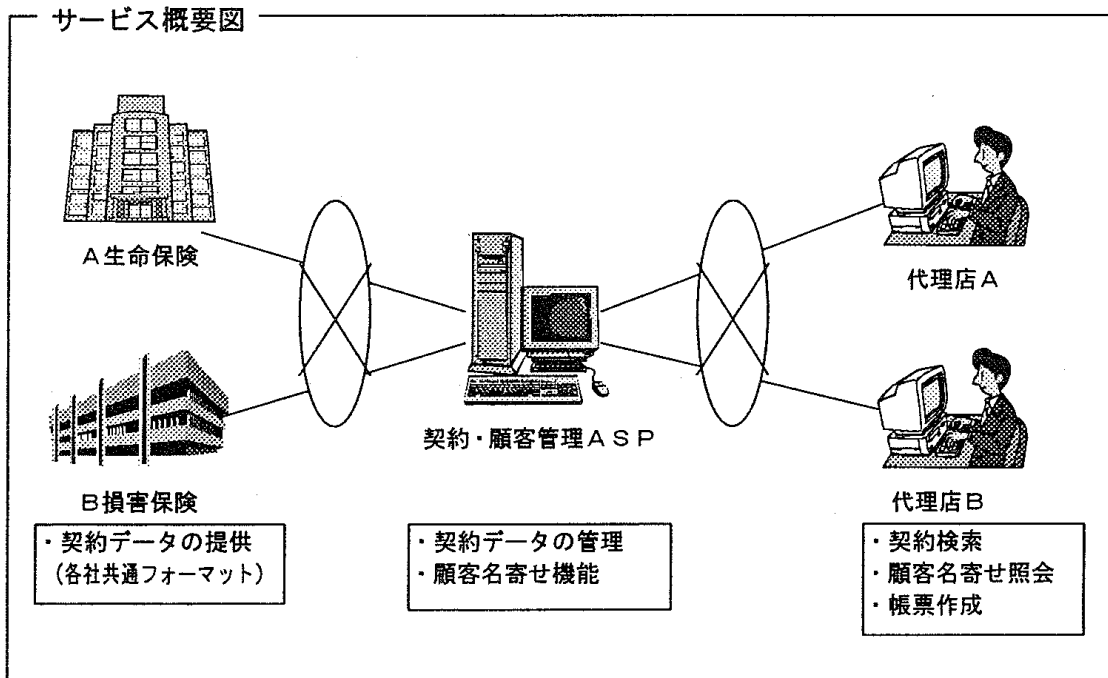
保険会社から共通フォーマット（業界標準レイアウト）でデータの提供を受け、それを扱い代理店別に振り分け、データを管理する。代理店は保有契約のデータを照会できる。

ロ. 顧客名寄せ機能・各種データ検索機能

契約データをもとに顧客名寄せを行い、顧客や世帯単位の契約状況の照会を可能にする。その他にも様々な角度からデータの検索を行えるような機能を準備しておく。

ハ. 各種帳票作成機能

各種資料（契約台帳、満期管理資料、顧客リスト、他）の作成機能を提供する。



(図表Ⅲ-3)

b. メリット

イ. 開発費の削減

生保系や外資系損保など代理店システム分野への新規参入会社が、個社でシステム開発を行うとなればそれなりの負担を伴うが、保険グループや提携会社共同でASPを立ち上げることが出来れば、開発費を抑えることができ、コスト削減につなげられる。

また、より多くの保険会社からデータ提供されることになれば、ASP内で複数社のデータを一括管理できることから、乗合代理店・生損販売代理店にとっても利便性の高いものとなる。ただし、必ずしも複数社による参加が必要という訳ではなく、次に述べるような運用面でのメリットは1社単独でも十分利用価値があると思われる。

ロ. 導入コストの削減

代理店側でのデータ蓄積が不要であり、また搭載すべきプログラムが削減できることから、機器構成が簡素化できると考えられる。つまり比較的安価なロースペックな機器であっても良いということになる。代理店の費用負担が軽減し、保険会社も機械化を推進しや

すい。

ハ. システムメンテナンスの簡素化

新機能の追加や、新たな保険商品の発売に伴う提供データの内容変更（項目追加、等）の必要が生じた場合、ASP側のシステムを更新するだけでよいため、データを直接ハンドリングする必要のない代理店側ではシステムの更新が不要となる。

これは費用負担を軽減できるだけでなく、メンテナンス要件に対してスピーディーな対応が図れるというメリットもある。

ニ. トラブル耐性の向上

代理店はシステムの更新を行う必要がないため、更新漏れによるトラブルの解消にもつながると考えられる。

また、システム機器が破損した場合でもデータの復旧作業は不要であり、データの復旧まで業務を行なえないといったことも避けることが出来る。

c. 考慮すべき点

イ. 通信コストについて

このサービスを利用するには、ASPとネットワーク接続する必要がある。従量制の回線やプロバイダを利用しているようなケースでは、利用時間に応じて課金されてしまうため、利用頻度によっては通信コストがかかるおそれがある。ADSLといった常時接続環境が普及しつつあるが、一般的な個人代理店ではまだ十分な環境が整備されているとは言えないので、事前の注意が必要である。

ロ. セキュリティの問題

ASP側では大量の顧客データを管理するので、そのデータ保護には十分に注意を払う必要がある。また、ネットワークセキュリティも重要な課題である。不正アクセス対策、蓄積データの物理的破壊といったリスクに対して十分なセキュリティ対策が求められる。

(2) ライフプラン設計支援ASPの提案

顧客一人一人のリスクを把握し、より適切な保険によってそれをカバーする、いわゆるコンサルティング営業において、ライフプランの設計や保険商品を提案するためのシステムは、無くてはならないツールである。各保険会社は代理店の業務支援のためこのシステムを開発し提供してきた。

このシステムは代理店の囲い込みの手段としても利用され、他社と差別化を図ろうと各社それぞれ独自に開発を行ってきた結果、同様な機能を有するアプリケーションであっても仕様や操作性が全く異なるものになってしまった。そこで乗合代理店の場合、複数の保険会社の見積りを出そうとすると、会社別にそれぞれのシステムへ何度も入力作業を行わなければならないという事態が発生している。

そこで、この様な問題を解決するため、ライフプラン設計に関するシステムや支援ツールを提供するASPシステムを提案する。

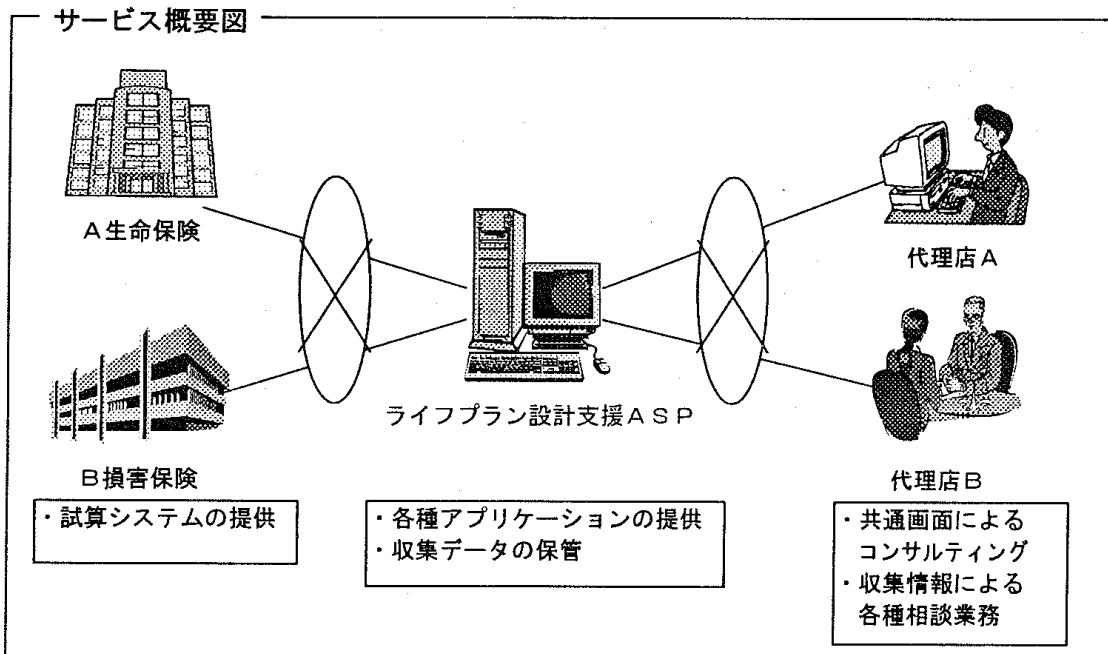
a. サービス内容

イ. ライフプラン設計・保険料計算機能

顧客の年齢や家族構成といった情報の入力画面を用意し、ライフプラン設計に合わせた必要補償額や保険料の試算を出来るようにする。特にポイントとなるのが複数保険会社の保険料算出であるが、希望する保険会社の試算システムと連携させることで、それぞれの試算結果をリターン出来るようにする。さらに試算結果は各社分それぞれ比較できるような表示を行うことで、より利便性の向上を図る。

ロ. 相談業務支援

リスクコンサルティング時に収集した情報を保管できるようにしておき、後々の各種相談業務（リスク診断、税務相談等）を行う際に、それを参照できるような機能も合わせて提供する。



(図表Ⅲ-4)

b. メリット

イ. 導入・運用コストの削減

ライフプラン設計・保険料計算機能ソフトを各保険会社分それぞれパソコン等にインストールしておく必要がないため、頻繁に発生するバージョンアップ作業が不要となる。

ロ. データ入力作業の軽減

複数の保険会社の見積りを作成する場合に、何度も条件を入力しなければならなかったのが一度で済むことで、入力作業の軽減が図れる。

ハ. CS（顧客満足度）にも寄与する

顧客に対してスピーディーな見積りや回答が出来るので、CS向上につながる。

c. 考慮すべき点

このシステムを実現するには、各保険会社から保険料試算システムの提供を受ける必要があり、どれだけ多くの保険会社に参加してもらえるかがポイントとなる。また、相次ぐ新商品・特約に対応するためにも、保険会社の協力は必須であると考えられる。

3. 増収を目的としたASP利用（特定業種・特殊業務向けASPの適用例②）

保険会社各社は事業費の削減に加え、収益力の強化を行う必要がある。ここではその一環として保険会社のノウハウを利用した増収目的のASPについて提案を行う。

(1) 自動車損害調査ASPの提案

自動車修理工場では自動車の修理を行う時には正確な見積りが必要である。これは元来ベテラン技術者の経験に頼るところが大きかったが、最近ではパソコンを用いたシステムが利用されている。しかしそのソフトは高価であるため大規模な修理工場でしか導入されておらず、中小規模の修理工場では未だに手作業かそれに近い形で修理費用見積りを行っているのが現状である。また、ソフトを導入しても、費用算出に必要な部品価格データを常に最新の状態に保つために頻繁に更新をする必要がある。

一方、損害保険会社の業務に自動車損害調査があるが、基本的にその業務は損害調査員が自動車修理工場へ出向き、事故車両の現車確認を行って協定額の算出を行っている。この協定額は過去の事故情報から定型化された計算情報を用いて支払金額を計算し、自動車修理工場が算出した修理費用見積りと突き合わせて決定される。支払金額の算出はシステム化されているが、人手により行われる部分も多いため事故調査には多大なコストがかかっている。

こうした自動車修理工場及び損害調査業務の現状を踏まえ、ASPを用いた自動車損害調査支援システムを提案する。

a. 自動車修理工場側へのサービス内容

イ. 修理費用の見積り

修理工場で修理する個所や部品などの修理見積りの基礎となるデータを入力する。入力された修理見積りデータを基に、各自動車会社等から提供される部品価格データを使用して修理費用の見積り額を算出する。また、入力されたデータ及び算出した修理費用の見積り結果を蓄積しておく。

ロ. 保険会社への通知

修理工場は、算出された修理費用の見積り結果を確認し、事故車の画像データとともに保険会社に送信する事によって通知を行う。これにより、修理工場と保険会社のやり取りが迅速に行える。

ハ. 事故以外の車検・メンテナンスに関するデータ管理

修理工場としての一般的な業務である車検やその他メンテナンス等についても、車検費用やメンテナンス費用の見積りなどを行う。また入力されたデータを蓄積し、修理工場の

営業活動に必要な支援（修理工場の顧客に対するダイレクトメールの作成、該当月の車検見積り一覧の出力など）を行える様にする。

b. 保険会社（損害調査部門）へのサービス内容

イ. 見積りデータの蓄積

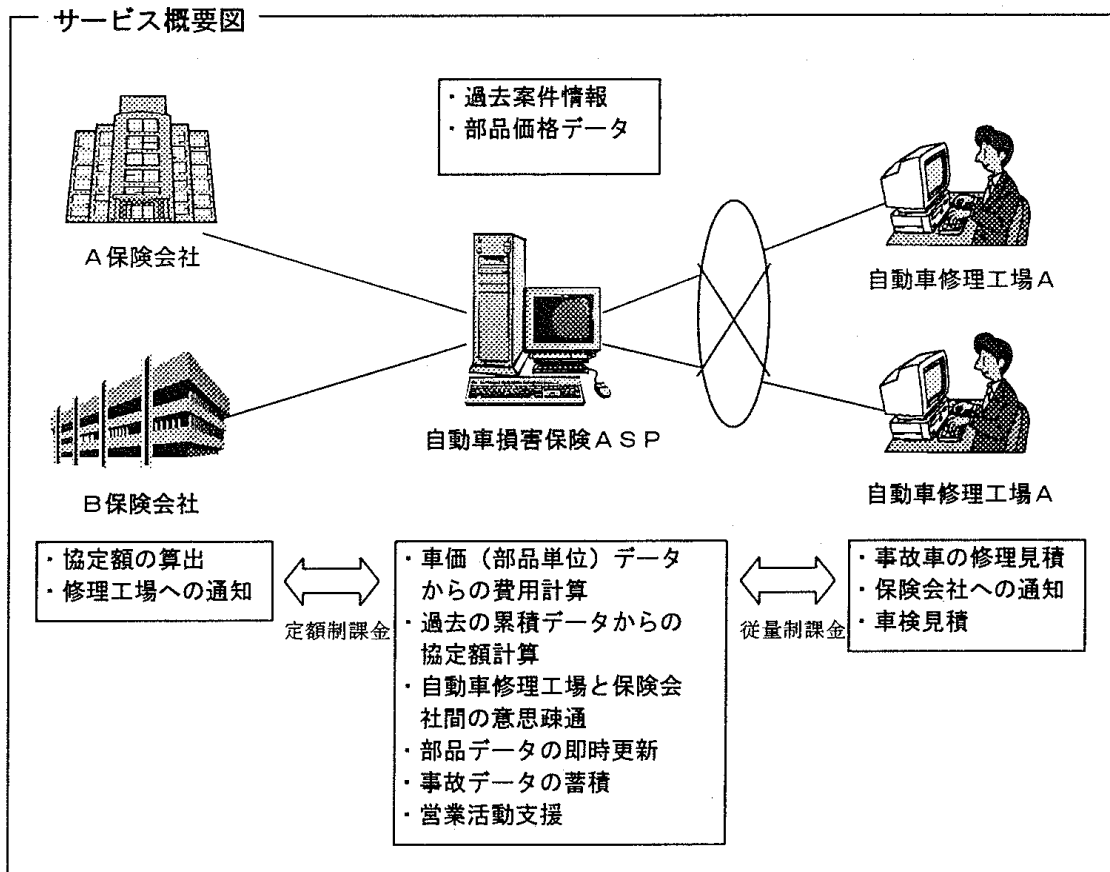
修理工場から送信された修理費用の見積り額や修理見積りデータを保存・蓄積する。それによって、修理工場の事故受付情報等の把握が容易に行える。

ロ. 適正な協定額の算出

修理工場から送られた修理見積りデータ及び事故車の画像データを基に、適正な保険協定額の算出を行う。その際、蓄積された各修理工場毎のデータを参照し、迅速に保険協定額の算出が行える様にする。また、算出された保険協定額も保存・蓄積する。

ハ. 修理工場への通知

算出された保険協定額を修理工場に通知する。また、算出過程の記録なども一緒に送付し、修理工場に算出過程が分かる様にする。また、合わせて保険金の支払日を通知する。それにより、修理工場と損害調査部門間のやり取りを迅速に行える様にする。



(図表Ⅲ-5)

c. メリット

イ. 費用面でのメリット

既存の修理費用見積り算出システムは非常に高価で、しかも頻繁なデータ更新に伴う保守費用もかかるが、ASPであれば比較的安価に利用することが出来る。

ロ. 時間面でのメリット

修理工場と損害調査部門との間で保険協定額の合意に至るまでの過程においては、多項目にわたるやり取りが必要となるので、保険協定額の合意までに日数がかかるケースが少なくない。

ASPを利用することにより、事故状況（事故車の画像データなどを含む）や見積り額、及び保険協定額のデータのやり取りをスムーズにし、保険協定額の合意までの期間を短縮する事が出来る。特に、損害調査員が現物の事故車を査定するために修理工場に出向くことを省略することができ、大幅な時間短縮が期待できる。

d. 考慮すべき点

車両の画像データによる調査が主流となり、事故車両の現況確認作業を行わない点を悪用した不正が起きる可能性が考えられる。従って、このシステムを利用することによる新たなモラルリスクに対応できるよう、保険会社側は十分なチェック体制をとる必要がある。

第IV章 考察・まとめ

日本国内におけるASPの市場は現在のところ大きいものとは言えないが、そのユーザーの数は着実に増え、またサービスの種類やASP事業者も増加の傾向にある。ASP事業者はユーザーのニーズに応じた新しいサービスを提供することでASPの付加価値を高めようとしている。そもそもASPはレディメイド型でのサービス提供が主流であったが、イージーオーダー型やカスタムメイド型といったように、ユーザーのニーズに合致したサービスを提供することでASP利用に対する需要を掘り起こし、さらに幅広い品揃えのサービスを用意して、より多くの収益をあげようとしているのである。

しかしながら、保険会社におけるASPの活用を考察した時、基幹業務に限れば、ASPの利用は個社の独自性や顧客の個人情報保護等の問題があり、難しいと判断せざるを得ない。

ただし、e-businessという言葉に代表されるようにBtoB、BtoCといったインターネットによる商取引の拡大やIT技術のスピーディーに対応できるASPは新しいビジネス・モデルとして非常に利用価値があると言える。

そこで我々は既存のものにない新しいサービスを検討・提案し、ASP活用の道を探ってみた。これらがASPとして直ちに実現できるとは言えないものの、保険会社がASPの利用を検討する上で参考になる提案を提示できたのではないかと考える。

当研究における結論を総括すると次の通りである。

まず第一に、保険会社をユーザーとして考えた場合、新しいシステムの構築を検討する上で、ASPは一つの解決策として無視することのできない存在であると言える。例えば何らかのシステム化要件が発生した際には、要求を満たすサービスがASPにより提供されていないか調査し、ASPが持つ特性を十分考慮しながらその利用を検討することも選択肢として持ちあわせておきたい。

第二に、既成のASPを利用するだけに止まらず、ASPの仕組みを活用して新たなシステムを構築することも有効ではないかと考える。これまで実現が困難であると思われていたものが、ASPの形態を利用することで、システム開発が容易になったり、またASPの特長を活かして、より効果的・効率的なシステムを構築できる可能性がある。

第三に、保険会社がこれまでに培ったノウハウを活かし、これをASPとしてサービス提供することができれば、新しいビジネス展開の可能性を広げることができる。つまり、提供者という立場でASPを活用することで、新たなビジネスチャンスや市場開拓することが可能になる。利益追求のためだけでなく、顧客や代理店へのサービスの一環としても十分活用できる。

最後に、当研究にあたりご指導・ご協力頂きました関係各位に深くお礼申し上げます。

<参考文献・資料>

「ITトレンド」	ガートナー・ジャパン	東洋経済新報社
「すぐわかる!ASP」	伊藤 靖	かんき出版
「ASPのすべてがわかる本」	林 雄代、氏家 正臣	日本能率協会マネジメントセンター
「最新ASPがわかる」	吉田 育代	技術評論社