

News Release

2017年12月20日
株式会社野村総合研究所

約 10,000 名の富国生命お客さまアドバイザーの業務を刷新

～iPad を用いた新情報端末「PlanDo」で、お客さまサービスの充実と 柔軟な働き方を推進～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、富国生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：米山 好映、以下「富国生命」）のお客さまアドバイザー（営業職員）が、対面でのコンサルティングセールスに活用する情報端末「PlanDo」をApple「iPad[®]」で刷新することに伴い、同端末に搭載される下記システムの構築を完了し、2018年1月から本番運用を開始します。

- ライフプラン提案機能や保険商品の提案機能をはじめとする「新営業支援システム」
- 申込手順のペーパーレス化を図る「新契約申込手続システム」

これらのシステムを構築するプロジェクトは、フコク情報システム株式会社（本社：千葉県印西市、代表取締役社長：宮下 昌弘）が6社のベンダーを統括し、協同で推進されました。その中でNRIは、新営業支援システムと新契約申込手続システムの開発を担当しています。

NRIは、富国生命の営業支援システムを2001年に構築して以来、長年にわたって新商品対応や制度改定対応などの改善や改良を手掛けてきました。今回の、新情報端末「PlanDo」を用いたシステムの構築にあたっては、これまでの経験で蓄積した業務・システムノウハウを活かし、システム構築に関わる要件定義から、設計、開発、テスト、導入、運用、プロジェクトマネジメントまで、一貫して携わりました。

両システムの特徴や、開発の工夫については以下のとおりです。

*iPad は Apple Inc.の登録商標です。

■ 新システムの特徴

<新営業支援システム>

- 現行の情報端末は外出先ではオフラインになりますが、お客さまアドバイザーが外出先でも、情報端末（iPad）からサーバーに接続することを可能にしました。
- 商談の席上で、必要保障額の柔軟なシミュレーション、保険商品の提案書作成、保険申込書の作成をスムーズに行うことができます。
- お客さま訪問など、お客さまアドバイザーの週間予定管理機能や、営業日報作成機能など、営業活動を支援する機能を有しています。

<新契約申込手続システム>

- 情報端末（iPad）上で、保険契約の内容確認や告知などの契約手続を行うことで、申

込手続のペーパーレス化を実現しました。

- お客さまの手書きによる負担をなくすとともに、多岐にわたる入力・確認事項を漏らすことなく手続できる仕様としています。

これらの機能を有する新情報端末を、お客さまアドバイザーの業務プラットフォームとして活用し業務を効率化することで、柔軟な働き方の実現を推進します。

■ ユーザーインターフェース決定上の工夫

現行システムの Web 化・iPad 化に伴う画面設計の大幅な見直しにあたって、NRI ではユーザー中心設計（UCD）の手法を用いたシステム開発を行いました。

ユーザー中心設計（UCD）は、端末利用者の目的・ニーズを分析し、ユーザー視点で検証を繰り返しながら最適な UI（ユーザーインターフェース）を作り上げるプロセスです。このシステムのユーザーであるお客さまアドバイザーのユーザーモデルと目的・課題を定義した上で、画面デザイン設計、プロトタイプ開発を行い、実際にお客さまアドバイザーへのインタビューを繰り返し、ユーザーにとって使いやすい画面を作り上げました。

■ システム開発の特徴

システム開発の特徴は次のとおりです。

- 約 30 台のサーバー、本社や営業所長などが利用する約 3,000 台の PC、約 10,000 名のお客さまアドバイザーが携行する iPad で構成されています。
- Web アプリケーションの開発には、金融機関向けシステム構築で多数の実績を持つ NRI の開発フレームワーク「ObjectWorks+」を採用し、安定的なシステム開発を実現しました。
- NRI は前述のユーザー中心設計（UCD）による画面設計において、初期段階から富国生命の担当者と共に、現行システムの課題を解決するための検討を重ね、必要保障額シミュレーション、保険商品の提案書作成、保険申込書の作成をはじめとするお客さまアドバイザーの業務プラットフォームに必要な機能の刷新を行いました。

NRI は、これまで蓄積してきた業務ノウハウを元に、今後もナビゲーションとソリューションで、富国生命の業務を支援していきます。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 若林、瀬戸、新井
TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【ソリューションに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 保険営業推進部 鮫島、小形
TEL : 045-285-4224 E-mail : hoken-sfa@nri.co.jp