

2013年7月26日

## 保険契約に関わる手続きを一括管理する「契約管理システム」を刷新し、稼働を開始しました

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(本社:東京都、社長:北川 鉄夫)は、ご契約後の各種サービスを効率的にご提供する基盤づくりの一環として、保険契約に関わる手続き全般を担う「契約管理システム」を刷新し、2013年7月16日に稼働を開始しました。

契約管理システムは、ご契約の申込入力からご契約内容の各種変更手続き、保険金や年金の支払いなど、保険契約に関わる手続きを一括して管理するシステムです。この度、従来のパッケージシステムから、最新の技術を取り入れた自社開発システムへ刷新するとともに、既にご契約いただいておりますお客さまの情報も新システムへ一本化することで、お客さまサービスの向上と社内体制の一層の強化を実現しました。なお、本システムは、MS&ADシステムズ株式会社(本社:東京都、社長:山内 憲二)および株式会社日立製作所(本社:東京都、社長:中西 宏明)の協力を得て開発しました。

当社では、今後も、様々な改革を通じて企業品質とサービスの向上を図り、お客さまに一層の安心と満足をお届けしてまいります。

### <開発の背景>

2002年10月の開業以降、保有契約の件数が着実に増加している中、お客さまサービスの更なる向上と、持続的な成長を可能とする事業基盤の一層の強化を図るため、お客さまサービスの根幹となる「契約管理システム」を刷新することといたしました。

### <システムの特長>

#### 1. お客さまサービスの向上

- 保険金や年金等の支払いにおける着金日の早期化を実現しました。
- 「お客さまサービスセンター(コールセンター)」で使用するシステム画面の構成変更により、照会いただいたお客さまの情報を、よりスムーズに確認できるようになりました。
- システムを自社開発したことにより、新商品開発における商品設計の自由度が確保されたほか、お客さまへのサービス向上に資する施策について、柔軟かつ迅速に対応できる体制を構築しました。

#### 2. 社内体制の強化

- ビジネスルールエンジン※の導入により、商品改定や法改正などに対して、迅速で機動的な対応が可能となりました。

※ビジネスルールエンジン: 社内の各種ルールに則ったシステムチェックを行う専用のアプリケーション

- 取扱い商品別に構築されていたプログラムを共通化したことより、開発費やシステム保守費が削減されるほか、他の業務システムとの柔軟な連携が可能となりました。
- 処理可能なデータベースのキャパシティを増強したほか、サーバーの二重化により、災害等によるシステム障害時の復旧時間の大幅な短縮を実現しました。