

# 情報システムに関する状況

当社では、お客さまのご契約情報を安全に管理するとともに、ご要望に応じたさまざまなサービスを迅速に提供できるよう、最新の情報技術（IT）を活用したシステムを構築し、高度な安全対策が施されたデータセンターで運営しています。

## 2023年度のシステム開発への取組み

- ◎ 新契約申込手続きの一環で、一部の代理店にて、お客さまのスマートフォンやタブレット端末から自署および本人確認書類を登録できる仕組みを開発し、手続きが非対面かつペーパーレスで完結できるようになりました。
- ◎ システム構造の最適化に向けたシステム間のAPI\*基盤を構築しました。これらを利用し、代理店の募集人向けのご契約の積立金額等を自動応答音声で案内するシステムを構築しました。代理店からの問合せ手段を多様化することで利便性が向上するとともに、お客さまサービスセンター（コールセンター）における応答率の向上につながります。今後、このAPIを社内外のシステムと接続することでシステム開発の早期化や効率化を実現することが可能となります。

※ API : Application Programming Interfaceの略。システム内の一部の機能を、共通機能として他のシステムから利用できるようにするインターフェース。

## 情報システムの活用状況

- ◎ MS&ADインシュアランスグループの共通基盤（サーバー運用、ネットワーク、コールセンター通話制御基盤等）を利用することにより、強固で安定したシステム運用を実現しています。
- ◎ 先進的な仮想化技術を組み合わせ、信頼性と拡張性を兼ね備えたシステム基盤を構築しています。本基盤により、情報システムの開発・運用コストの将来的な増加を抑えるほか、開発スピードを高め、新商品の投入サイクルの短縮を図ります。
- ◎ 全営業社員にシンクライアントPCやスマートフォンを配付し、営業活動の効率化を進めるなど、最新の情報技術を積極的に活用し、サービスや業務品質の向上に取り組んでいます。
- ◎ リモートワークをサポートするデジタルツールとしてWEB会議や電子契約書サービス等を活用し、ペーパーレスを推進しています。

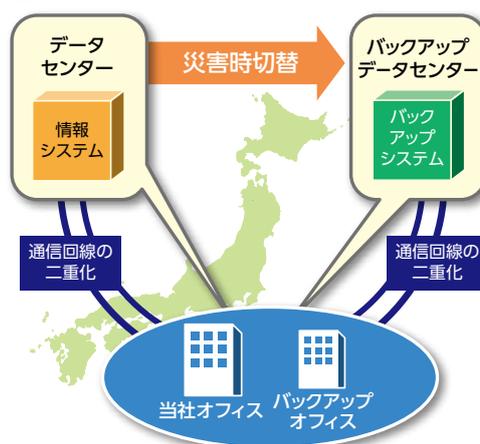
## 事業継続性の確保

高度な安全対策が施されたデータセンター（FISC\*の「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」に準拠）に情報システムを設置し、さらに地理的に離れた場所にバックアップシステム（異なる電力会社の供給エリアに設置）・オフィスを置くなど、広域災害時にも継続性を確保するための仕組みを構築しています。

定期的実施している災害対策訓練で対応手順を確認・評価し、必要に応じて手順を改善することで事業継続性の確保に万全を期しています。

※ The Center for Financial Industry Information Systems（公益財団法人金融情報システムセンター）重要な社会インフラである金融情報システムの安全性を確保するための自主基準の策定や普及啓蒙活動を行う機関

### 災害時の事業継続性を確保するシステム配置



## サイバーセキュリティへの取組み

- ◎ ウイルス感染および情報漏えいを防ぐために、社内システム環境とインターネット環境を分離しています。また、標的型攻撃メールやビジネス詐欺メールに対する社員訓練を継続的に行うことで、ウイルス感染および情報漏えいのリスクの低減を図っています。
- ◎ 最新のトレンドを踏まえたサイバー攻撃（二重脅迫型ランサムウェア等）を想定した対応演習を開催し、サイバー攻撃発生時の社内各部の役割や報告手順等を確認することで、有事の際にも適切な対応ができる態勢を構築しています。