

損害保険ジャパン日本興亜株式会社 様

約580台の端末の大規模遠隔会議システムを短期間で導入
社員の機会創出、業務効率化を実現

国内の損害保険業界で最大のシェアを誇る損害保険ジャパン日本興亜株式会社(以下、損保ジャパン日本興亜)様は、SOMPOホールディングスグループの中核会社として、保険のみならず、安心、安全、健康に資する幅広い事業領域にチャレンジしています。社内のコミュニケーションを活性化するインフラとして、Cisco製遠隔会議システムを導入し、出張費削減、業務効率化を実現。システムを今後さらに有効活用していくために、外部接続などの機能拡張を検討しています。



課題

- 操作が簡単で、高品質の遠隔会議システムを導入したい
- 短期間で全国の拠点に約580台の端末を導入したい

効果

- タッチパネルで操作性に優れ、高品質のCisco製遠隔会議システムを富士通により導入(サーバ側環境は富士通データセンターにホスティング)
- 富士通の経験・実績に基づいたプロジェクトの進め方により、スケジュールどおりの稼働を実現

採用のポイント

スケジュールどおりにプロジェクトを完遂させるために、知識、経験、実績のあるパートナーを優先して選定

導入の背景

ビジネス創出、業務の効率化のためにコミュニケーションの活性化を図る

損保ジャパン日本興亜様が属するSOMPOホールディングスグループ様では、『安心・安全・健康のテーマパーク』を目標に掲げ、保険のみならずその先にあるヘルスケア、介護といった分野にも広く事業を展開し、保険事業の枠組みを超えてお客様を包括的にサポートすることを目指しています。損保ジャパン日本興亜様では、ビジネスプロセスとシステム基盤を刷新し、業務のスリム化、生産性の向上を実現するために、「未来革新プロジェクト」を2016年度にスタート。同社のシステム部門は、保険ビジネスを支えるシステムの維持や改善に加え、AIなどの新技術を取り込むことで業務の効率化を図り、お客様への貢献度アップにつなげていくという役割を担っています。

新しいビジネスを創造し、かつ、業務を効率化して生産性を上げていくためには、社内でのコミュニケーションの活性化が必要です。全国に数多くの拠点を抱える損保ジャパン日本興亜様では、コミュニケーションインフラとして社員のPC端末を使って遠隔地の社員と会議を行えるシステムを利用していました。しかし、Webベースのシステムであった

ため画像や接続の品質が安定しない、またPC上で利用するために事前準備や接続の操作が複雑で使い勝手が悪いことから使いにくいという声が上がっており、システムの利用率が低下。「会議のために遠隔地へ移動するとその分業務時間をロスすることになり、効率も下がります。そのため、安定した品質で利用できること、マニュアルを見なくても誰でも簡単に操作でき、すぐに接続できることを重視し、高品質な遠隔会議システムの導入を検討しました」と、SOMPOシステムズ株式会社 システム統括本部システム計画・推進グループ 課長 野副泰弘氏は当時の背景を振り返ります。

導入の経緯

操作性が高く安定した品質の遠隔会議システム端末を短期間で大規模に導入

プロジェクトは2015年11月にスタートし、2016年4月に稼働。およそ5カ月間で全国360以上の拠点に約580台のCisco製遠隔会議システム端末を導入しました。システムの選定にあたっては、複数の遠隔会議システムやクラウドベースのサービスを検討。本社の主要な部署で実際に試用して比較し、最も自社のニーズを満たしているとしてCisco TelePresenceを選びました。試用の際に一番好評

だったのが、タッチパネルによって簡単に操作できることです。スマートフォン、タブレットに慣れたユーザーにとって、マニュアルを見なくても直感的に操作できる点が、リモコンやPCで操作する製品に比べると大きなアドバンテージになりました。

導入を手掛けるパートナーの選定については、2016年3月までに導入を完了することがプロジェクトのミッションの1つであり、それだけの短期間で大規模導入が可能かどうか、加えて、知識、経験、実績があるかを考慮し、複数ある候補からプロジェクトの要件を最も満たし、最適なコストを示した富士通を選びました。「導入はほぼスケジュールどおりに完遂できました。稼働から1年を経過しましたが、大きな障害もなく、品質にも満足しています。選択に間違いはなかったと実感しています」(野副氏)。

過去の導入実績に基づいた手法でプロジェクトを効率的に進行

今回のプロジェクトで懸念されたのは導入期間が短いことです。期間短縮のために、既存のネットワーク環境は現状のまま変更せず、さらにシステム形態は、事前に社内での申請や手続きを必要とするオンプレミスではなく、富士通のデータセンター



野副 泰弘氏
SOMPOシステムズ株式会社
システム統括本部
システム計画・推進グループ 課長



小田 和宏氏
SOMPOシステムズ株式会社
システム統括本部
システム計画・推進グループ



Cisco TelePresenceのモニターと
操作用のタブレット

会社概要

所在地 | 〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1
代表者 | 取締役社長 西澤 敬二
設立 | 1888年10月
資本金 | 700億円
従業員数 | 26,380名 (2016年3月31日現在)
ホームページ | <http://www.sjnk.co.jp/>



にホスティングでき、短期間での導入が可能な統合コミュニケーションサービスを選択しました。それでもこれだけの規模に5カ月という短い期間で端末の調達、納品、設計を含め、導入までを行うのは初めての経験であり、不安があった中で、富士通から適切な助言を受けることで大きな問題もなくスムーズに進められたと、野副氏は話します。「最も苦労したのは、端末を設置する場所や日程等、各拠点との調整でした。現場の業務が一番忙しくなる年度末にかけての進行であったため、直前に予定が変更されることも多々ありましたが、富士通をはじめとする関係各社には弊社の意見を汲んで柔軟に対応していただいたことに感謝しています」。

野副氏は加えて、富士通のプロジェクトの進め方について、過去の経験や導入実績に基づいて、全体的な方針を示しながら、必要事項について具体的な選択肢を提示してくれたため、何をどうすべきか理解しやすく、判断がしやすかったと高く評価しています。例えば、最初に会議に接続したときの標準画面の選択について本社の各部署に意見を聞く際に、これまでの導入事例で多く取り入れられているパターンをあらかじめ絞り込んだうえで示したことで、部署間で大きく意見が割れることなく画面を決定できたと言います。また、遠隔会議システム端末に割り振る番号についても、富士通のアドバイスを受け、1対1あるいは3拠点以上のどちらで接続する場合でも指定しやすいシンプルな番号体系を整備できたとのこと。

導入の効果

出張費、労働時間の削減、業務の効率化を実現

2016年4月に稼働後、操作がしやすい、品質が高いと評価する声が数多く寄せられていると語るのは、SOMPOシステムズ株式会社 システム統括本部 システム計画・推進グループ 小田和宏氏です。実際、距離が離れていても遠隔会議を実施できる

ようになったことで、現場とのコミュニケーションが活発になり、鮮度の高い情報を得られるなどの機会創出につながっています。また、システムの利用率が上がるとともに他の拠点へ出張が減っており、2016年度の出張費の削減に大きく貢献していることが確認されています。同時に、社員の労働時間の削減、効率化にもつながっていると言えます。

熊本地震の被災地への支援に大きく貢献

はからずも遠隔会議システムの真価が最大限に発揮されたのは、熊本地震の発生時でした。本社では即座に災害対策本部を立ち上げ、被災地の拠点と遠隔会議システムを常時接続した状態にすることで、熊本で何が起きている何が必要なのか情報を得て、迅速な支援が可能になりました。「メールやFax、電話などの手段とは異なり、状況をリアルタイムに把握できたこと、また、お互いに顔を見合わせ、表情やしぐさから言葉だけではくみとれない相手の気持ちが伝わったことで、支援側から積極的に働きかけて最大限に力を尽くすことができました。スケジュールどおりに稼働できて本当に良かったと思います。社内からも遠隔会議システムが改めて高く評価されました」(野副氏)。

将来の展望

海外拠点、関連会社、在宅勤務など外部接続を順次検討

損保ジャパン日本興亜様は、遠隔会議システムに拡張機能として録画機能を導入し、2017年3月に全社にリリースしました。遠隔会議の議事録や集合研修のコンテンツ作成に利用したいとのニーズに応えるためです。現在は録画した動画をストレージに保管して随時利用する形ですが、組織の活性化やコミュニケーションの深化を図るために、社員

が空き時間にオンデマンドでコンテンツを利用できるように配信機能についても検討しています。

「社内から非常に多くの問い合わせが寄せられています。クレームではなく、もっと端末の数を増やせないか、外部への接続はできないか、録画したコンテンツをシステムで保管・配信できないか、といった前向きなものが多いです。今後はこういった現場の要望に応えられるように機能の拡張や運用方法の改善などを行い、できることから取り組んでいきたいと考えています」と、小田氏は今後の展望を語ります。

遠隔地との距離を埋め、社員が活発にコミュニケーションを図ることが機会創出につながる。それを可能にするのが遠隔会議システムであると、野副氏は話します。今後の取り組みについて同社は、「グローバル戦略を推し進めるための海外拠点との接続」「SOMPOホールディングスのグループ会社全体がより良いサービスをお客様に提供していくための代理店など関連会社への接続」「社員がより効率的に業務に取り組むための在宅時の接続」とともに、セキュリティ面を保ちながらいかに外部接続を実現するか順次検討を重ねていく予定です。

野副氏は、今回の導入に「感謝しかない」と謝意を口にしつつ、「遠隔会議システムはまだまだ成熟しているとは言えません。業務の効率化につながる使い方や新しい機能がこれからも出てくるでしょう。可能性は無限にあると思うので、今後も広い視野をもって様々な提案をしてくれるよう望みます」と、富士通への期待を語ります。

富士通は、これまでと変わらずきめ細やかなサポートを継続すると同時に、積み重ねた知見・実績に基づいて随時ご提案を行い、損保ジャパン日本興亜様の取り組みを支援してまいります。

●記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。(取材日：2017年3月15日)

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン(総合窓口) 0120-933-200
受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター