

富国生命保険相互会社様

目的 モバイルセキュリティ

業種 金融・保険

エリア 東京都

従業員数 1,001名以上

「モバイル管理サービス」の
援護で営業効率アップ

全国各地に約10,000人のお客さまアドバイザーが営業活動をする富国生命は、タブレットの運用管理業務を代行する「モバイル管理サービス」を導入。お客さまの個人情報漏えいを防止するサービスを活用し、保険プランの作成などに使うPlanDoという情報端末(タブレット)のセキュリティ対策を強化した。安心してタブレットを持ち歩けるようになり、営業先での活用頻度が向上。お客さまアドバイザーの営業効率もアップした。



導入サービス

モバイル管理サービス

導入前の課題

- 1** 紛失や盗難に遭ったタブレットから不正ログインされて、サーバーに格納しているお客さま情報が漏えいしない対策を講じたい。
- 2** タブレットを紛失したり、盗難に遭ったときなどにも、お客さまアドバイザーの営業活動が停滞しないようにしたい。
- 3** 富国生命の保守部門で、約10,000台のタブレットのアクシデントに対応するのは業務負担が大きすぎる。

BEFORE

導入後の成果

- 1** 「モバイル管理サービス」は紛失や盗難に遭ったタブレットの通信をすぐに止めてくれるので、サーバーへの不正ログインを遮断。お客さま情報の漏えいを防止してくれる。
- 2** 「モバイル管理サービス」は紛失や盗難、故障があったときに、代替機がすぐに届くので、お客さまアドバイザーの営業活動が停滞しない。
- 3** ドコモサービスデスクに依頼書をメールで送付するだけでアクシデントに対応してもらえる。保守部門は少ない業務負担で約10,000台のタブレットを安定的に運用管理できる。

AFTER

お客さまの声
導入のきっかけタブレットが紛失や盗難に遭った際にも、
お客さま情報が漏えいしない対策が必要だった

富国生命では保険プラン提案機能があるPlanDoという情報端末をお客さまアドバイザーが活用しています。従来のものはパソコンをベースにしていたため、持ち歩くには重すぎると不評でした。また、保険プランの作成に必要なお客さま情報は、営業活動前に営業所でサーバーから端末にコピーするという仕様でしたので、営業先での不意なお客さまからのご依頼に即応できないことがありました。こうした使い勝手の悪さから、従来のPlanDoの多くは営業所に置きっぱなしにされていました。

そこで富国生命はPlanDoの活用頻度を上げるため、ベースを軽いタブレットに変更、営業先からでもすべてのお客さま情報にアクセス

できるようにしました。しかし、そうなると不安なのはセキュリティ面です。紛失や盗難に遭った場合も、お客さま情報が漏えいしない対策が必要です。また、タブレットが無いことで、お客さまアドバイザーの営業活動が停滞するという状況も回避しなくてはなりません。

Profile

1923年、「ご契約者本位」という想いのもと相互会社として創業。全国に62の支社と464の営業所を展開。「お客さま基点」という価値観を企業活動の原点とし、お客さまが心から安心できるサービスや経験を提供している。





安心してタブレットを持ち歩けるので活用頻度が向上、 お客さまアドバイザーの営業効率もアップした。

富国生命の保守部門で、タブレットの紛失・盗難・故障などに対応するという選択肢もありましたが、通信の停止手続や代替機の購入など、業務負荷が大きくなりますので、運用管理業務を代行してくれる「モバイル管理サービス」を導入することにしました。

紛失や盗難に遭ったときは、無くなったタブレットの通信をすぐに止め、お客さま情報があるサーバーへの不正ログインを遮断しますので、情報漏えいが防止できます。

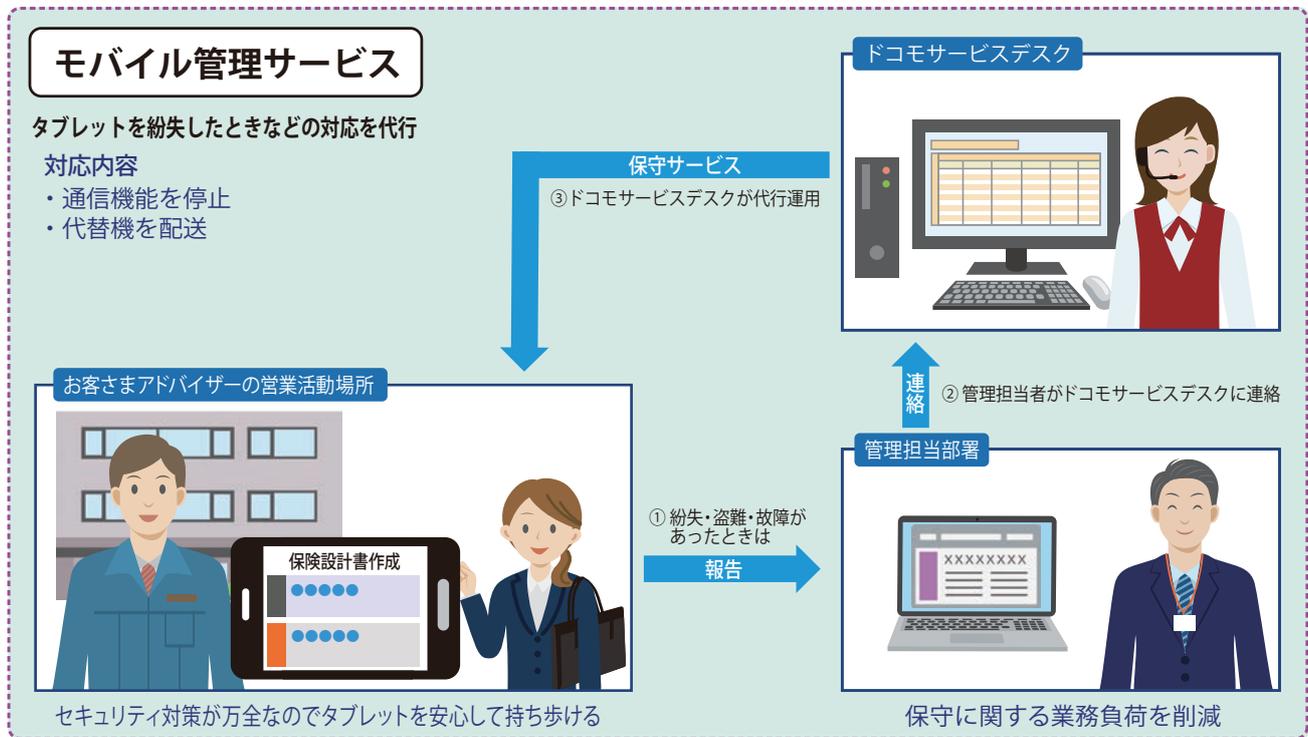
安心してタブレットを持ち歩けるようになったことで、営業先での活用頻度が上がり、お客さまアドバイザーの営業効率もアップしました。

代替機の手配も「モバイル管理サービス」が素早く対処してくれますので助かっています。紛失・盗難・故障のときだけでなく、バッテリー交換の際にも代替機を手配してくれますので、営業活動を停滞させずに続けられるとお客さまアドバイザーは喜んでます。

また、こうしたサービスの手配はドコモサービスデスクに依頼書をメールで送付するだけです。保守部門に業務負荷がかかりません。「モバイル管理サービス」を導入したことで、約10,000台のタブレットを安定的に運用管理できています。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



株式会社NTTドコモ 第一法人営業部 第四営業 第一担当主査 深谷晃夫

お客さまアドバイザーのみなさまの営業活動を「いつでも」「どこでも」シームレスな環境でご利用いただけるよう、タブレット本体・ご導入支援・高品質なドコモネットワーク・保守体制を一気通貫でご提案し、ご採用いただきました。通信環境により保険契約端末を外に持ち出すことに対するお客さまのご不安を、「モバイル管理サービス」は縁の下の力持ちとして解決してくれました。

今後も富国生命様のお役に立ち繋がる情報提供、ご提案を実施してまいります。