

各位

朝日生命保険相互会社
K D D I 株式会社

携帯電話を活用した「お客様情報管理システム」の導入について

～朝日生命がお客様サービス専門スタッフ向けに専用の a u 携帯電話を活用した
「お客様情報管理システム」を導入し、お客様情報管理を強化、お客様サービスを一層充実～

朝日生命保険相互会社（社長 藤田 譲、以下「朝日生命」）は、「お客様サービス専門スタッフ」のお客様情報管理の強化およびお客様サービスの一層の充実に向け、1月中旬より新たに、専用の a u 携帯電話を活用した「お客様情報管理システム」を導入することといたしました。

K D D I 株式会社（社長兼会長 小野寺 正、以下「K D D I」）は、データ暗号化やリモートデータ削除機能等を装備する a u 携帯電話の B R E W®をベースに、操作性・セキュリティ機能に優れた専用アプリケーションを開発、高品質のモバイルソリューションを朝日生命に提供していきます。

なお、遠隔操作によるデータ削除機能などの最新のセキュリティを施した携帯電話による「お客様情報管理システム」の導入は、生命保険業界では初めてとなります。

1. システム導入の背景

朝日生命では、お客様への定期訪問を職務とする「お客様サービス専門スタッフ」（以下「サービスメイト」）を全国に約 830 名配置し、お客様への各種情報提供活動を通じて、お客様サービスの向上に努めております。これまでサービスメイトにおいては、お客様の個人情報やその訪問結果をカードやリスト等で管理していたため、情報のセキュリティ、訪問結果、訪問不十分なお客様の特定など、お客様情報管理、訪問活動の管理・指導の面で課題がありました。

こうした課題を解決し、サービスメイトにおけるお客様情報管理の強化やお客様サービスの一層の充実を図っていくため、1月中旬より新たに、専用の a u 携帯電話を活用した「お客様情報管理システム」を導入することといたしました。

2. システムの概要

(1) お客様サービスの一層の充実 ～本システムの支援機能を通じて、訪問活動の管理・指導を強化～

今回導入する「a u 携帯電話」には、サービスメイトが担当するご契約者の住所やご契約内容、過去の訪問履歴など、訪問活動に必要な情報をダウンロードできる機能が搭載されているため、サービスメイトは最新の情報を踏まえたお客様対応が可能となります。また、訪問日時やお手続き内容、訪問時に承ったご意見等のお客様訪問情報は、サービスメイトが携帯電話に入力します。入力データは本社サーバでの管理を通じて、支社管理者が社内端末で随時確認しますので、お客様のお申し出に対する迅速かつ確実な対応等、的確な訪問指示が可能となります。さらに、支社管理者はサービスメイトが担当するご契約者への訪問状況を系統的に把握し、訪問が不十分となっているご契約者への訪問指示を行うことも可能となります。こうした訪問活動についてのきめ細やかな管理・指導を通じてサービスメイトのお客様対応力の向上を図り、お客様サービスの一層の充実に向けていきます。

(2) お客様情報管理の強化 ～最新のセキュリティを導入～

サービスメイトが使用する携帯電話には、サーバアクセス拒否や遠隔操作でのデータ削除を始めとする以下の最新のセキュリティを導入し、盗難・紛失時のデータ漏洩リスクを大幅に軽減し、お客様情報管理の強化を図ります。

①ユーザー認証・リボーク機能

アプリ起動時は起動用パスワードで認証します。(パスワード有効期限は 60 日)

パスワードを一定回数以上間違えた場合は、アプリの起動を禁止します。(リボーク機能)

②データの暗号化

携帯電話内はもちろん、本社サーバ内のデータも暗号化します。なお、携帯電話とサーバ間の通信はSSL通信の導入により秘匿性を確保します。

③サーバアクセス拒否機能

盗難等があった場合、支社管理者が、携帯電話から本社サーバへのアクセス拒否の設定をすることにより、専用アプリケーションからの情報漏洩を防ぎます。

④センタープッシュ機能による遠隔消去

本社サーバから携帯電話に情報を直接送信できるセンタープッシュ機能を利用することにより、携帯電話内にあるお客様情報をすべて遠隔消去できます。

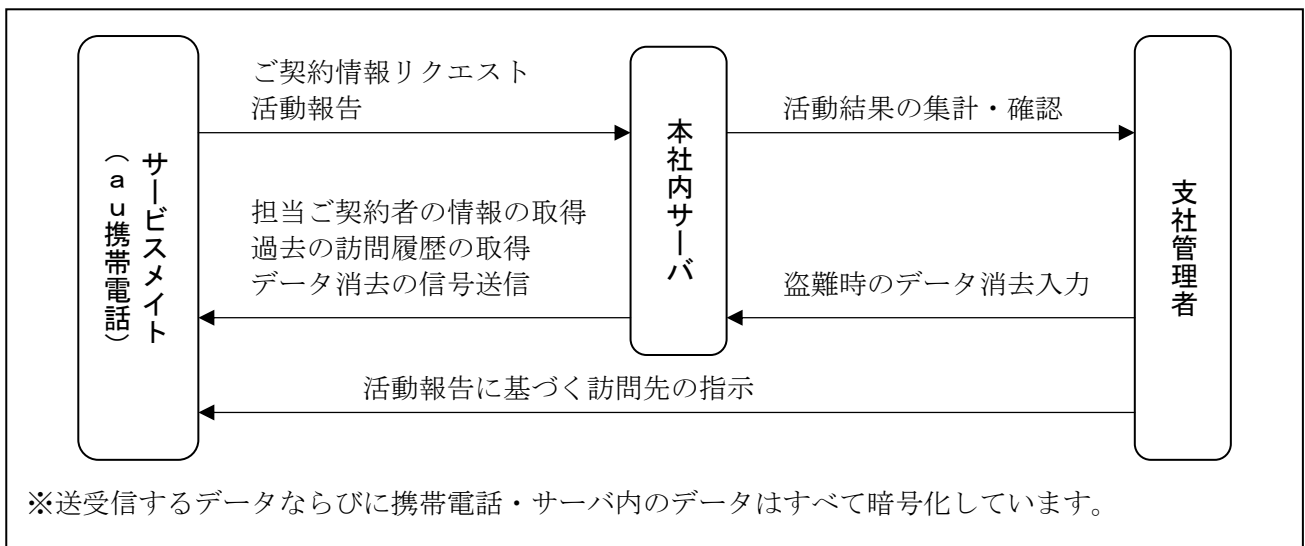
⑤保存データの時限削除

携帯電話にダウンロードしたお客様情報は一定期間経過後、自動的に削除します。

⑥アプリの自動終了

アプリを起動したままでの盗難等に備え、一定時間無操作の場合、自動終了します。

[イメージ]



*BREW®: BREW®およびBREW®に関連する商標は、QUALCOMM社の商標または登録商標です。

<BREW®とは>

Binary Runtime Environment for Wirelessの略称。2001年1月にQUALCOMM社が発表したcdmaOne/cdma 2000携帯電話向けのアプリケーション開発プラットフォーム。C言語/C++言語を利用してのアプリケーション開発が可能で、日本ではKDDIがau携帯電話向けにサービスを提供しています。

以上