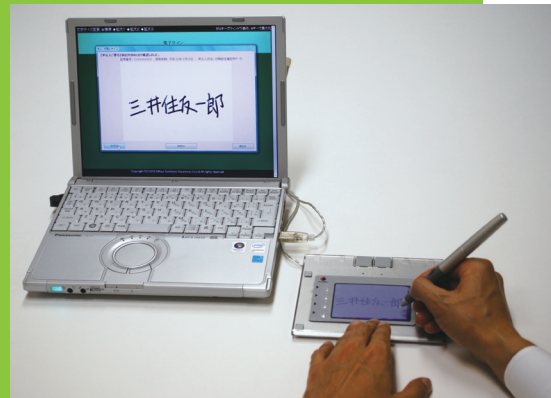




## 導入事例

### 三井住友海上火災保険株式会社

# 三井住友海上火災保険の 電子サインによる契約手続き。 ワコムのペンタブレットが 印鑑レス・ペーパーレスに貢献。 自動車保険に続き、火災保険でも運用を開始



#### ✓ 電子契約手続とペンタブレットの組み合わせで、 ペーパーレス・印鑑レスを実現

ワコムのペンタブレットを使用したペーパーレス・印鑑レス契約システムである「電子計上システム」が、2007年10月24日より三井住友海上火災保険株式会社様の自動車保険の契約手続きにおいて、運用が開始されました。

「電子計上システム」の導入により、保険募集担当者がノートPCの画面をお客様に見せながら契約内容を分かりやすく説明できるようになりました。ノートPCに必要事項を入力し、ワコムのペンタブレットを利用して保険申込書や意向確認書の署名を電子サインで「電子契約手続」することで、お客様の意思確認および保険契約をペーパーレス、印鑑レスで行うことができます。

また、ペンタブレットの入力エリアには特殊なシールを貼ることで、実際の筆跡も残る仕組みになっており、紙の上にボールペンで書くように自然な署名ができるよう工夫もされています。

#### ✓ システムの導入で、お客様のニーズにあった提案や わかりやすい契約内容の説明ができるようになった だけでなく、バックオフィスの業務効率とコスト削減も実現

##### 1. お客様のニーズにあった契約内容をご提案

その場でノートPCを使用して、わかりやすく条件の変更、保険料の試算、お見積りができるようになりました。お客様のニーズにあったプランのご提案や誤りのない契約手続きができるようになりました。

##### 2. 電子サインによる違和感のない手続きが可能に

書面省略特約を付帯し、ペンタブレットを利用して電子サインをいただくという保険契約申込みの流れは、お客様にとっても従来の紙とペン同様に扱え、違和感無く保険契約を完了できることが確認されました。こうして、スムーズに印鑑レス・ペーパーレスに移行することができました。

##### 3. 保険契約バックオフィスの業務効率化・コスト削減を実現

契約手続きの現場でノートPCから入力されたデータは、後工程においてもそのまま利用できるため、申込書の配送や申込・契約

内容のチェックを行う必要がなくなりました。保険の申込みから証券の発行まで契約の流れが電子化されたことにより、契約処理の効率化およびコスト削減が実現できました。

#### 4. お客様に契約内容をわかりやすく説明

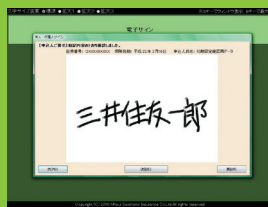
ノートPCの画面に、一項目ずつ補償内容を表示するため、お客様にご契約いただく内容をわかりやすく、もれなく説明できるようになりました。

#### ✓ 適用保険種類を火災保険へ拡大

「電子契約手続」が自動車保険の契約手続きに導入されてから約2年が経過し、同システムを利用した契約件数も年換算ベースで100万件近くになりました。これまでの運用実績をもとに、2009年12月より新たに火災保険の契約においても「電子契約手続」の運用が開始されました。これに伴い、電子サインの筆圧感知対応を行い、さらに書きやすいサインと画像データの見やすさの向上も実現しました。

#### ✓ お客様の今後の取組み

現在毎月約500台、電子計上システムの利用端末が増えており、今後ますますシステム利用の拡大をご検討されています。また、現在の「電子契約手続」では、電波の届かない場所でも契約手続を可能とするため、契約申込み手続き時はオフライン使用し、あとで一括してバックオフィスのシステムに送信する仕組みとしています。今後は日本国内の安価なデータ通信網の整備にあわせて、オンライン化によるリアルタイムデータ更新も検討されています。



MSIG 三井住友海上火災保険株式会社

<http://www.ms-ins.com/>

国内損害保険事業を始め、生命保険事業、海外事業、金融サービス事業、リスク関連事業を主に展開されています。日本国内では、645の営業課支社と約41,000店の代理店網により、最高品質の商品・サービスを提供するとともに、282の保険金お支払センター、約8,250名の損害サポート専門スタッフにより、お客さまに対して安心・安全のお届けをされています。