

あいおいニッセイ同和 損害調査株式会社



世界初、Bluetooth通信対応のパソリとフェリカカード の社員証でWindows対応のHP ElitePadを認証。 損害調査業務の現場力を向上

業界

- 自動車保険の損害調査

目的

- 損害調査業務にタブレットを活用し、立会現場における速報発信と人材育成を図る

アプローチ

- HP ElitePad 700台を全国に配備し立会業務をおこなうアジャスターに支給。Bluetooth通信対応のパソリとフェリカカードの社員証でHP ElitePadの認証を実現

IT構築

- Bluetooth通信対応のパソリはWindows未対応だったが、ソニーとソリトンシステムズ、HPの3社が共同で課題を解決。Windows対応の既存システムとの連携を可能とし業務での活用を実現
- HP ElitePadで撮影した事故車の写真データ、スキャナーで取り込んだ紙の帳票など立会現場から同社の調査管理システムに送信しリアルタイムの情報共有を実現

導入の効果

- 紙の速報用紙に記入したものを画像やスキャナでHP ElitePadに読み込み、クラウドサービスを通じてあいおいニッセイ同和損保のサービスセンターに送信。現場からの速報を実現しお客様サービスが向上
- 常時接続のHP ElitePadにより現場とサービスセンターの間の情報共有を実現し、立会現場にいる若いアジャスターをサービスセンターから上司が直接指導
- プロテクションジャケットの装着により背面のバンドで片手でもしっかりとホールドできるため現場での立会調査時の利便性が向上
- HP ElitePadの米軍調達基準をクリアしている堅牢性により悪天候の事故現場の損害調査業務も安心かつスムーズ
- Bluetooth対応のパソリとフェリカカードの社員証をセットにして利用することで、かざすことなくHP ElitePadに近づくとログオン、離れるとロックされるため機動性が向上
- 立会現場から速報を発信することで、速報を出すために早く帰社する必要がなくなり立会業務をおこなう時間を創出
- MDMサービスも合わせて導入しHP ElitePadの紛失や盗難時の管理リスク対策を強化
- ワークライフバランスの実現を視野に高齢のアジャスターの能力活用に向けた環境を整備



あいおいニッセイ同和損保の自動車保険に関する損害調査業務を担っているあいおいニッセイ同和損害調査社。同社は、損害調査業務のワークスタイルを変革するためにBluetooth通信対応のパソリとHP ElitePadを導入した。当初、Bluetooth通信対応のパソリはWindows未対応だったことからHPとソニーが共同で技術的課題を解決。フェリカカードの社員証をかざすことなく無線通信によるHP ElitePadの認証を可能にした。LTE回線を利用した常時接続で立会現場から調査結果の速報発信、現場の若いアジャスターに対するサービスセンターの上司によるリアルタイムの指導など現場力の向上を図っている。

MS&AD

あいおいニッセイ同和損保



あいおいニッセイ同和損害調査株式会社
代表取締役社長
小川 三千夫 氏



あいおいニッセイ同和損害調査株式会社
常務取締役
千葉 治男 氏



あいおいニッセイ同和損害調査株式会社
経営企画部
佐々木 透 氏



あいおいニッセイ同和損害調査株式会社
経営企画部
伊東 雅之 氏

経営課題の解決に向けて 損害調査業務の ワークスタイルを変革

車が故障して動かない。事故を起こしてしまい相手方への補償に加え、自分自身の治療費や車の修理費がかかる。事故・故障で気が動転しているときに頼りになるのが自動車保険だ。国内最大、世界でもトップクラスの規模を誇る損保グループ、MS&ADインシュアランスグループの中核を担うあいおいニッセイ同和損保の自動車保険「タフ・クルマの保険」は対人対物賠償責任の補償はもちろんロードアシスタンスサービスも充実している。

トヨタグループや日本生命グループとの強固なパートナーシップを強みとするあいおいニッセイ同和損保は、全保険契約のうち自動車保険が約6割を占めている。グループ会社のあいおいニッセイ同和損害調査は、アジャスター^{*1}と呼ばれる損害調査のスペシャリスト約1,000名を全国約250拠点に配置し自動車保険事業を支えている。

同社の損害調査件数は年間80万件に及ぶが、近年その件数は減少傾向にあるという。「少子高齢化などによる自動車保有台数の減少に加え、自動車メーカーの技術革新により衝突しない車が次々と登場しています。将来、当社のあるべき姿をどう描くか。5年後、10年後の損害調査件数やアジャスターの数などのシミュレーションをおこなっています。またグループ会社のあいおいニッセイ同和自動車研究所とのコラボレーションで次世代の車の損傷問題や調査のあり方を研究しています」と代表取締役社長小川三千夫氏は話す。アジャスターの高齢化や若者の製造業離れによる人財不足も重要な経営課題となっている。自動車保険の信頼やお客サービスに関わるアジャスターの仕事は常に高い精度が求められる。若手の育成とノウハウの継承は技術を強みとする同社の生命線に関わる課題だ。

「お客サービスや生産性の向上、人財育成などの経営課題の解決にはアジャスターのワークスタイル変革が不可欠でした。今回のHPタブ

レットの導入は現在の課題解決とともに将来を見据えたワークスタイル基盤の整備を目的としていました」(小川氏)。

あいおいニッセイ同和損保グループは業界に先駆けて先進的なICTに取り組んできたと小川氏は話す。「業界の中で常に先に行かないと、止まることは後退を意味します。まだどこもやっていないなら最初に実現しようというDNAは当社も継承しています。今回、Bluetooth通信の非接触ICカードリーダー /ライターのパソナをWindows対応のHP ElitePadの認証に利用する試みは世界初という点にも大きな意義がありました」。

タブレットの導入により 損害調査の現場で速報を発信し 情報をリアルタイムに共有

「HP ElitePadの導入前、当社のアジャスター業務のモバイル化は遅れていた」と常務取締役千葉治男氏は話す。従来、同社のアジャスターは、セキュリティの観点から社内では既存ノートパソコンをオンラインで利用し、社外ではオフラインで使っていた。アジャスターは社外でネットワークに接続する手段がないため、情報の発信や情報の共有ができずお客様サービスと人財育成の面で課題があった。

事故を起こしてしまったときに一刻も早く知りたいのは損害の大きさや保険の適用範囲だ。同社は損害調査結果の速報を出しているが、これまではタイムラグが生じていたという。

従来、アジャスターは修理工場で事故車両を確認しながら復元修理の見積りやお客様の報告通りの事故かどうかといった整合性のチェックをおこない、デジタルカメラで事故車両を撮影し、帰社後、紙の速報用紙に必要事項を記入してPDFやFAXであいおいニッセイ同和損保のサービスセンターに送信していた。

「午前中に立会業務をおこなっても速報を出すのは午後や夕方になっていました。既存ノートパソコンのリプレースを機にタブレットを導入し、常時接続することで立会現場から速報を出すというのが

今回の狙いでした。また社外で業務をおこなうことによる生産性の向上も目的としていました」(千葉氏)。

従来、アジャスターの作成する速報は必ず上司のチェックを受けていた。立会現場から速報を発信する場合、経験の少ないアジャスターの速報をどうやってチェックするか。また現場での実践力をいかに養っていくか。「自動車の進化により調査業務も複雑化、高度化し判断が難しくなっています。常時接続のタブレットを活用し現場と事務所の間で情報をリアルタイムに共有することで若いアジャスターは経験豊富なベテランアジャスターの指導を受けることができます。人材育成と速報の精度向上の両面の課題解決につながります」(千葉氏)。

アジャスター業務のモバイル化を実現するべくタブレットの導入を決断した同社だが、「セキュリティを担保することで初めてタブレットの活用シーンを発想することができる」と千葉氏は話す。セキュリティ面で同社はタブレットの認証用途にBluetooth通信対応のパソリ(PaSoRi)RC-S390の採用にこだわった。だが、同社で利用しているWindows対応のアプリケーションや社内システムとの連携に欠かせないWindowsをRC-S390はサポートしていなかった。

多彩なジャケットによる優れた拡張性を高く評価しHP ElitePadを採用

今回、パソリとHP ElitePadの組み合わせは当初から決まっていたわけではない。同社はパソリの導入検討とタブレットの選定を並行しておこなった。複数のタブレットとノートパソコンを会議室に並べて本部内のアジャスターに触ってもらって製品を選択したという。

「評判が良かったのはHP ElitePadでした。既存ノートパソコンの導入時、シンクライアントも検討しましたが、災害時に通信が繋がらなくても業務継続がおこなえる点を重視したからです。HP ElitePadは機動性に優れたタブレットとして使えることはもとより、キーボードジャケットをつければノートパソコンとしてもとても使いやすいです。一方、ノートパソコンはタブレットにはなりません」と経営企画部 システムグループ グループ長 佐々木透氏は話し、こう付け加える。

「特にプロテクションケースを装着すると背面のバンドで片手でもしっかりとホールドできるので、現場での立会調査のときの利便性が高いという声は多かったですね。優れた拡張性は他社にはない特徴でしたからHP ElitePadを採用する決め手となりました」。

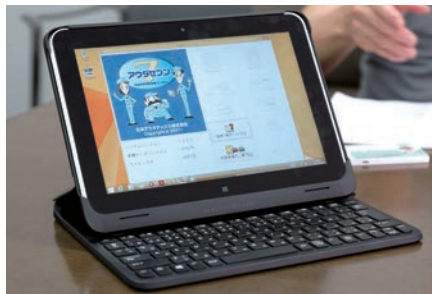
事故現場の調査では悪天候での作業も多いことから堅牢性も重要なポイントとなった。「HP ElitePadは、振動、落下、高温、低温などの

項目で米軍調達基準(MIL-STD-810G)をクリアしていることも高く評価しました。また実際に雪の中でHP ElitePadを使ってテストをおこないましたが、全く問題ありませんでした」と経営企画部 システムグループ 伊東雅之氏は話す。

2014年11月、HP ElitePadの採用を決定。HPとソニーはBluetooth通信パソリをWindows8.1対応のHP ElitePadで利用するための共同開発に着手した。

同社がタブレットの認証にパソリを採用したのは、すでに社員証としてフェリカカードを使っていたからだ。しかしタブレットにパソリをUSBで接続したままでは現場での作業がしにくい。Bluetooth対応パソリRC-S390は1つのケースの中にパソリとフェリカカードをセットにして利用できる。かざすことなく、タブレットに近づくとログオンができて、離れるとロックされる。「既存ノートパソコンは指紋認証を使っていましたが、冬場に皮膚が乾燥したり雨や雪の中での作業では認証が困難なこともありました」(伊東氏)。

WindowsでBluetooth対応パソリを認証用途で



利用する試みは世界初だったこともあり技術面での課題をクリアする必要があった。「HPさんとソニーさんが密に連携し業務で利用するために様々な検証をおこない、課題を1つ1つ解決していったと聞いています。両社には当社の思いに応えていただき深く感謝しています」(佐々木氏)。

常時接続で利用するHP ElitePadの導入によりアジャスターの業務改革を実現

2015年6月、全国の拠点に700台のHP ElitePadの配備(導入は850台、150台は予備機)を完了し既存ノートパソコンとの1か月間の並行運用の後、同年7月に本格的な運用をスタートした。

LTE回線による常時接続のHP ElitePadを導入したことで立会業務は大きく変わった。現在、同社のアジャスターはHP ElitePadとプリンターを携帯して立会現場に向かう。現場でHP ElitePadで撮影した事故車の状況と合わせ、修理工場から提供される様々な紙の帳票を読み込み、同社の事業の中核を担う調査管理システムに登録している。自社開発の調査管理システムは調査の受発注から調査実施、点検、アジャスターの行動管理、報告書作成、画像データ管理など損害調査

に関する情報がすべて一元管理されている。HP ElitePadの導入によりリアルタイムの情報共有が可能となった。

懸案だった現場からの速報も実現できた。紙の速報用紙に記入したものを内蔵カメラでHP ElitePadに読み込み、クラウドサービスを通じてあいおいニッセイ同和損保のサービスセンターに送信している。

「営業から嬉しいエピソードを聞いています。金曜日の午前9時30分に『車は全損で代替しないといけないレベルの損害です』という速報をお客様に提供したところ、そのお客様は土曜日・日曜日でディーラーと代替の話ができたとのことです。従来、金曜日の速報は翌週の月曜日になることもありましたが」(伊東氏)。

速報は若いアジャスターも現場から発信しているが、直接同センターに送信できない設定にしており、リアルタイムで必ず上司のチェックを受ける。「当社は、アジャスターが自分で考え行動することを大切にしています。HP ElitePadの導入により現場の若いアジャスターが事務所の上司から直接指導を受けられるメリットはとても大きいです。またこれまで上司は夕方にまとめて速報などのチェックをおこなっていましたが、いまは業務の平準化が図れました」(佐々木氏)。

アジャスターの業務の生産性向上にもつながっていくという。「アジャスターの月当たりの立会件数は65件というのがビジネス上の目安です。立会現場から速報を発信することで、速報を出すために早く帰社する必要がなくなり立会業務をおこなう時間を創出できます」(伊東氏)。

集中豪雨や台風などで多くの車が水没したときなど被災地に応援に行く場合もHP ElitePadを携帯し社員証で認証すればすぐに業務がおこなえる。またBluetooth通信対応パソリRC-S390はバッテリー消費の少ないBluetoothローエナジーを採用しておりオンした状態のままでも約二週間は持つが、多忙でつい充電し忘れてもHP ElitePadで給電できるので安心だ。

タブレットの紛失や盗難時の管理リスク対策として同社はHP ElitePadで動作検証済みのAbsolute Software JapanのMDM(モバイルデバイス・マネージメント)サービスも合わせて導入した。遠隔地からデータの消去・遮断・ロックなどの操作、失くした端末の現在位置の確認に加え、回収サービスも利用できる。

ワークライフバランスを実現し高齢のアジャスターの能力活用へ

今回のHP ElitePadの導入はアジャスターの高齢化問題の解決も視野に入れたものだ。「当社のアジャスターも高齢化が進んでおり退職者が増えています。退職後も65歳までキャリア社員として



HP ElitePad 1000

働ける仕組みはあるのですが、介護など家庭の事情でやむを得ず退職する社員も多くなります。今回パソリとHPタブレットの導入により在宅勤務などワークライフバランスを実現し、高齢のアジャスターが空いた時間を有効に活用し業務をおこなえる見通しを持つことができました。能力のある社員の雇用継続は経営の重要なテーマです」と小川氏は話す。

※1 アジャスターとは、社団法人日本損害保険協会に加盟する保険会社の保険事故の損害調査をおこなう。自動車の損害調査を中心とする技術アジャスターの職務遂行には、日本損害保険協会のアジャスター技能ランク「見習資格」以上の資格取得が必須。

今後、あいおいニッセイ同和損保グループで速報用紙や報告書のペーパーレス化が進展すれば同社のアジャスターの生産性とともに関与サービスの品質もさらに向上していく。あいおいニッセイ同和損保は迅速、優しい、頼れるの3つの要素からなる「全力サポート宣言」を掲げている。HP ElitePadは同社の損害調査業務における全力サポートを加速する。

お客様の業務を止めてはいけない。当社とHP様と共同で様々な検証をおこない、そこで発見した課題を1つ1つ解決



ソニー株式会社
プロフェッショナル・ソリューション事業本部
FeliCa事業部
事業戦略部3Gp
小西 喬也 氏

今回、あいおいニッセイ同和損害調査様にBluetooth通信対応パソリRC-S390をHP ElitePadの認証用にご導入いただいたことは、パソリにとっても非常に大きな意味を持っています。個人向けのパソリは主に電子マネーや確定申告をオンラインでおこなうときにご利用いただいておりますが、法人向けはデスクトップセキュリティの認証用途が中心です。社員証としてフェリカカードをご導入いただいている企業にとってパソリを追加購入することで社員証を認証として使えることは大きなメリットとなります。タブレットやスマートフォンなどを業務で利用する企業が増加する中、モバイルシーンでの認証用途に開発されたのがBluetooth通信対応パソリRC-S390です。その特徴はUSB接続ではなく無線通信を採用することでモバイル端末の持つ利便性や機動性を損なうことなく認証がおこなえるという点です。あいおいニッセイ同和損害調査様はRC-S390の特徴を高く評価していただき導入を強く望まれていたのですが、RC-S390はWindows未対応でした。業務用途で利用する場合、既存のシステムやアプリケーションとの連携面でWindows対応

は重要な要素となります。USB接続のパソリRC-S380はWindows対応済みです。Windows対応において無線接続のRC-S390はハードウェアとの間の接続性などの検証がより重要となります。RC-S390をWindows対応タブレットの認証用途で利用する試みは、あいおいニッセイ同和損害調査様のご導入が世界初です。ソニーと、アプリケーションベンダーのソリトンシステムズ様、ハードウェアベンダーのHP様の3社で世界初の試みに取り組みました。

あいおいニッセイ同和損害調査様の業務を止めることは絶対回避しなければならないというのが当社とHP様の共通認識でした。当社とHP様は共同でお客様が業務で利用するあらゆるシーンを想定し徹底して検証をおこない、そこで発見した課題を1つ1つ解決していきました。ハードウェアに関する技術的課題はHP様のお力添えがなければ解決することはできませんでした。あいおいニッセイ同和損害調査様にご導入いただくにあたり、HP ElitePadでRC-S390を認証用途で利用する際の動作検証をしっかりと行っていますので、他のお客様も安心してご導入いただけます。今後、当社のフェリカカードとパソリの事業においてHP様をはじめパートナーシップを一層強化し、マイナンバー制度の施行などでさらに高まる業務での認証用途のニーズに応えていきます。

あいおいニッセイ同和損害調査株式会社

本社所在地
〒160-8444
東京都新宿区新宿1-2-7 新宿東共同ビル
創立
昭和50年2月1日(平成22年10月1日現社名に変更)
代表者
代表取締役社長 小川 三千夫

資本金
2500万円
従業員数
1,323名(2015年10月現在)
事業概要
自動車保険の損害調査業務を通じてお客様に満足いただける高品質の損害サービスを提供

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ
03-5749-8343 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)
HPのrPOS製品に関する情報は <http://www.hp.com/jp/pos>

本ページに記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点に変更されている可能性があります。予めご了承下さい。本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。記載事項は2015年10月現在のものです。
© Copyright 2015 HP Development Company, L.P.

