

マルチチャンネル保険申し込み時代、CMSで準備

アイオンコミュニケーションズとMTS構築... 利用者向けのUI・メニュー構成で満足度向上



1989に上陸したING生命は持続的成長と多数のチャンネル確保で韓国の多国籍保険社の中で1位に上った。しかし韓国保険業界全体では4位。業界3位を目指しているING生命は、保険申し込みチャンネルの多様化をすでに感知してインターネット保険申し込みシステムを構築した。またこれによるコンテンツ管理の効率性を確保するためにアイオンコミュニケーションズのCMSを導入して多大の成果をあげた。

(出処: www.eweekkorea.com)

ING生命は外国系生命保険社の中で韓国の市場占有率1位で2005年基準で約2千140億円(2兆5100億ウォン)以上の収入保険料を記録し、総資産規模が約5千600億円(7兆5000億ウォン)を超過する企業に成長した。1989年にジョージア生命保険韓国支社を設立し、1999年にING生命という現在の社名に変更して2年連続で収入保険料伸び率1位を記録した。2004年4月、業界4位に飛び上がったING生命は現在業界3位を目標に攻撃的な変化を図っている。

ING生命は最上の顧客満足のために顧客要求に合わせた最高の財政サービス提供に焦点を合わせて終身、年金、変額保険など先進形の新商品開発を持続している。また体系的な資産ポートフォリオの提供と電話、インターネットを通じたダイレクトチャンネルやバンカシュアランスなど、多様な営業チャンネルで顧客がより簡単に加入できるように持続的な投資・開発に努力を注いでいる。

営業規模の成長と共に商品やサービス提供のための役員・職員数も増えて、FC(finance consultant)を含めた本社の職員は1万人に達して本社支援の職員数は1200名、IT担当職員も6個部署の100余名に及ぶ(2007年現在)。

しかし拡大された営業規模と多様なチャンネルの運営に現在の職員では力不足だった。企業の急成長から発生した逆効果を克服するために、人材補充にも努力している。2006年にIT部門職員を30余名補充して、2007年にも30余名を採用するなどIT部門職員の拡張に力を注いでいる。

ING生命は職員拡張に先立って、人材を効率的に活用できるように努力している。業務プロセスが効果的に構築されてからこそ効率的な人材活用が可能だと、ING生命関係者は説明する。

多国籍企業であるING生命は、他企業に比べて職務が細分されている上に各々メニュー別でコンテンツの運営者があり、部署別の業務領域や権限が複雑に絡まっていて中央制御管理が成り立たなかった。特にインターネットビジネスを担当する部署が別途になくマーケティング部署が運営を、IT部署が開発を担当してウェブサイト管理が容易ではなかった。

ING生命マーケティング部課長代理 金・ユンヒ氏は「ウェブサイト管理の最も大きい問題は、コンテンツの頻繁なアップデートである。コンテンツを変更するためにはマーケティング部署からIT部署に開発を要請して、また変更されたコンテンツに対してマーケティング部署で確認作業をしなければならなかった。業務プロセスや職員運営などで非効率的だった。」と語った。

またING生命はオランダ発祥で、韓国企業やアメリカ企業より監査や規定が非常に徹底である。本社グループのポリシーで監査、ハッキング防止、ID/暗証番号の管理制作を重視して運営と開発部署を分離した。

また会社の情報漏れ防止のための数多いツールがあり、打ち違いのような簡単なエラーを処理するにも一々検査を受けたと金氏は説明した。例えばウェブサイトの簡単な誤字脱字の修正も、運営者が管理者に修正要請して承認を得た後、開発者が直接修正するプロセスであったため、迅速な対処が難しかった上に業務プロセスも非効率的だった。

従ってウェブサイト作業から開発とコンテンツ管理を分離しなければならないという要求が自然に発生した。ウェブサイトのソースコードからコンテンツ関連作業を分離させることで、ウェブサイトのイメージやテキストなどのコンテンツ管理がずっと容易になると意見が集められた。つまり、コンテンツ管理のためにCMS導入は当然な要求だった。

CMS導入でウェブサイト開発とコンテンツ管理を分離

最近インターネット保険申し込みシステムが一般化されたが、ING生命は早めに2000年にインターネット申し込みシステムを構築した。しかし大金を投じて構築したインターネット申し込みシステムは、利用低調でING生命を広報するホームページに転落し、低い投資回収で悩んでいた。

とはいえ、ホームショッピングや電話(ダイレクト)などにチャンネルが拡張されてインターネット使用が活発になる趨勢で、ホームページを閉鎖するわけにもいかなかった。従ってING生命はホームページを維持すると同時に未来に対比して効率的に使用できるように、潜在的問題を除去していくのが重要だという判断からCMSシステム構築を進行した。



CMS製品はアイオンコミュニケーションズのコンテンツサーバ4を導入した。ING生命はすでにアイオンのイメージングサーバを利用していた。アイオンのイメージングサーバは紙の申込書を認識するイメージングシステムである。つまり保険加入者やライフプランナーが手記作成した申込書を認識して承認するシステムで、申込書のテキストを認識してすぐDBに転送できる。金融業界だけでなく多様な業界でアイオンのCMSを利用していることを踏まえて、導入を決定したと導入背景を説明した。

アイオンコンテンツサーバ4はAdminマネージャ、サイトマネージャ、配信マネージャ、コンテンツマネージャなど4個のマネージャで構成されている。各マネージャの機能を有機的に連携させて、サイトを構築・運営してコンテンツを管理できる。

コンテンツがサービスされるサイトを生成して、コンテンツを配信するホスト情報を管理するAdminマネージャにはAdmin権限を持つ作業者のみ接近できて、これを通じて全作業者の情報を管理・モニタリングする。

サイトマネージャは実際のサーバで構成されるディレクトリとサイトカテゴリを管理する。コンテンツマネージャに登録・承認されたコンテンツを該当カテゴリに配置、該当コンテンツがサービスされるテンプレートを登録、変更、承認できる。

配信マネージャでは最終出版されたコンテンツの配信方法や周期などを決定して、状況によるモニタリングとこれによる作業ログ管理が可能である。そしてコンテンツマネージャを通じてサービスされるコンテンツの生成・変更・削除などの作業と、事前に定義された承認フローによって該当コンテンツの生成から承認にわたる一連の過程が管理される。

ING生命のIT営業/サービスシステム部課長 ガン・チュンヒ氏は、アイオンコンテンツサーバ4を導入して「サイト構成に必要なDB設計を最大限に単純化してサイトとコンテンツカテゴリ構成を易しく処理して、開発者の不要な開発を最小にすることで開発時間を短縮させて、最少の人数で最大の開発効果を上げることができた。」と語った。

【お問い合わせ】

特に問題になったコンテンツの変更管理が可能になり、個別コンテンツと関連プログラムのソース、デザイン要素の統合管理が可能になっただけでなく、バージョン管理・承認フローによる責任の所在確認など、サイトの変更事項に対する統合的な履歴事項管理もできるようになった。

「コンテンツ、デザイン、プログラムのウェブサイト構成要素を分離・管理することで、担当者間の業務ボトルネックを解除できた。該当カテゴリ別で担当者が簡単にコンテンツを生成・編集できて、多様で膨大な量のコンテンツとサイト管理を効率的に遂行することができた。」とガン氏はアイオンCMSの長所を語った。

ITに大きい絵を描いているING生命

現在ING生命は長期的なIT戦略によって接近している。長期戦略にはレガシーシステム、ウェブシステム、新しいセールスツール、グループウェアなどがある。またSOA基盤で各コンポーネントが連係されて、全業務システムにシングルサインオンを適用する計画が含まれている。リスク管理システムも銀行業界に先立って保険業界に適用されると予想し、準備してる。

また2007年3月初、ウェブサイトをリニューアルして、多くのウェブサイトが新規構築されていてCMSの導入活用が持続的に行われると判断している。営業拡張と共にたゆまず革新するING生命の業界3位に向けた早足が感じられる。

「効率的なコンテンツ管理で増員効果」

CMSを導入、構築するほどウェブサイトでコンテンツ管理 이슈があったのか。

インターネットを通じた保険申し込みシステムがろくな成果を出せず、企業広報手段の程度で活用されたが、現在はダイレクトチャンネル、ホームショッピングチャンネルなどチャンネル拡張が行われることを考えれば、今後インターネットを通じた保険商品が活性化されると判断している。問題発生後の対処は無駄だと判断して、未来に対比する観点からウェブサイトの体系的な管理が必要だと考えた。従って一歩早くCMSを構築した。

現在ING生命は成長し続けているが、それによるIT組織の変化があるのか。

IT担当職員は現在6個部署の100余名である。30余名が2006年に補充されて、2007年も人材補充があると予想される。拡大された営業規模のING生命を運営するには現在の職員数では不足なので、人材補充を実施している。しかしCMSなど効率的なシステム構築で、増員の効果を得られると考えている。IT組織は徐々に拡大される見通しだが、その前に効果的システムを構築することである程度対処できると考えている。

現在問題が発生しているとか 이슈になるITシステムがあるのか。

現在保安に関してウィンドウズビスタは金融サイトの公認認証を支援しない。ウィンドウズビスタ環境では、金融取引に必要な保安モードが設置されない。MSがパッチ発表計画を立てているが、金融監督院ではウィンドウズビスタと関連して2007年2月末か3月以後に支援可能だと発表して、出入金画面に告知している状態だ。これによる金融取引に不便があると予想される。以外にもING生命が2007年進行するITプロジェクトは20余個である。



ING生命のIT営業/サービスシステム部課長
ガン・チュンヒ

【お問い合わせ】