

基幹系システムの更改と今後の戦略

2017年2月6日

株式会社かんぽ生命保険

- かんぽ生命のシステムは、約2万局の郵便局と約3,200万件の保有契約を管理する巨大システム。
- 2017年1月の基幹系システムの更改に合せて、開発態勢整備と今後の開発スタイルの変革を指向するとともに、システム構造の見直しを行い、システム品質・開發生産性の向上、システムコストの削減を図る。(別紙1)

かんぽ生命のシステム

大量の業務

- ・ 新契約件数 239万件
- ・ 保有契約件数 3,232万件

+

多数の拠点で処理

- ・ 郵便局 約2万局
- ・ サービスセンター 5か所
- ・ 本社/支店 約80か所

※数値は2015年度の個人保険

かんぽ総合情報システム

オープン系フロントシステム

新契約システム、支払業務システム等

基幹系システム

契約マスタの管理等を行うシステム

2017年
1月更改

基幹系システム更改プロジェクト

開発態勢改革

- スtockドキュメントの整備
システム改正に必要な業務・システムの仕様を文書化
- ドキュメントを活用した開発スタイルの改革
ユーザー部門とシステム部門の役割の明確化、ユーザー志向の開発

システム構造 の見直し

- アプリケーション領域の見直し
東西マスタの統合、モジュール・サブシステムの最適化
- 基盤・運用領域の見直し
メインフレーム・プラットフォームの統合、東西稼働系→稼働系+待機系

システム品質
の向上

開發生産性の向上

ハードウェア
コストの削減

- 基幹系システム更改は、2010年度の基本構想策定から2017年1月のサービスインまで約7年間、システム投資額が約1,200億円の巨大プロジェクト。
- かんぽ生命の社長・副社長が統括し、かんぽ生命のユーザー部門・システム部門、システム子会社、パートナー会社が一体となった体制で推進。

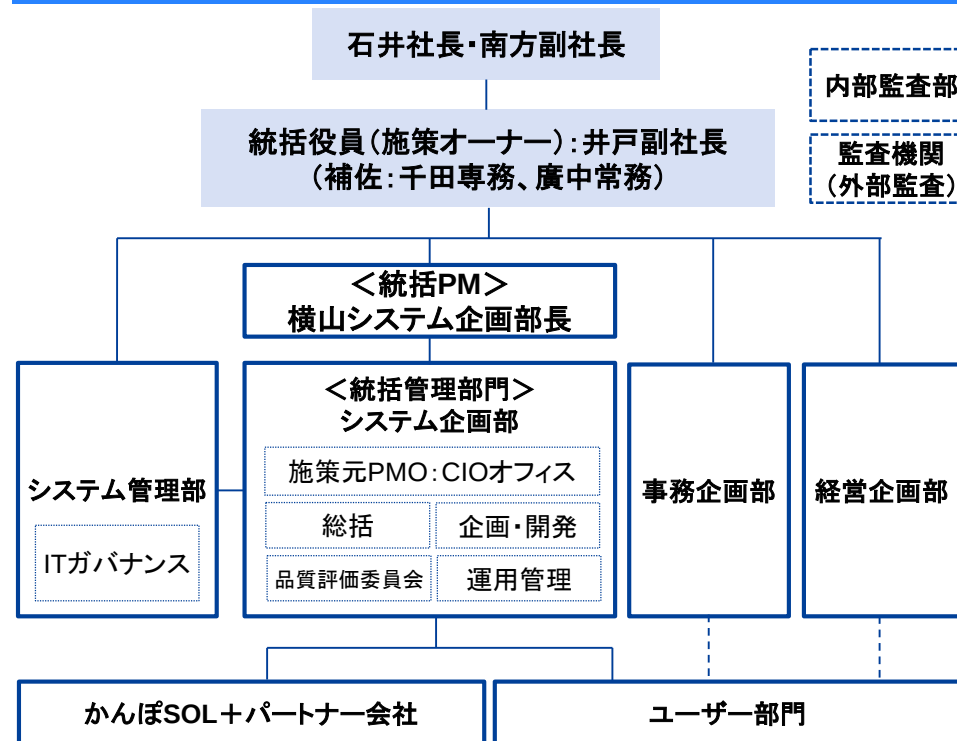
プロジェクトのスケジュール



プロジェクトの規模

- システム投資 約1,200億円

プロジェクトの体制



監査の状況

- 外部監査(トーマツ)
- 内部監査

- 基幹系システム更改プロジェクトの推進により、システム品質・開発生産性の向上、システムコスト削減を図る。

システム更改によるシステム品質・開発生産性の向上効果

システム品質の向上

- 重大なシステム障害を撲滅し、お客さまからの信頼を確保

開発生産性の向上

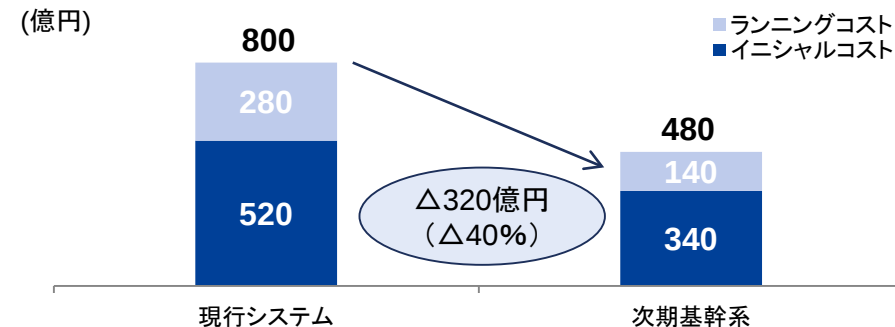
- 新商品・サービスの開発をスピードアップ

業務効率の向上

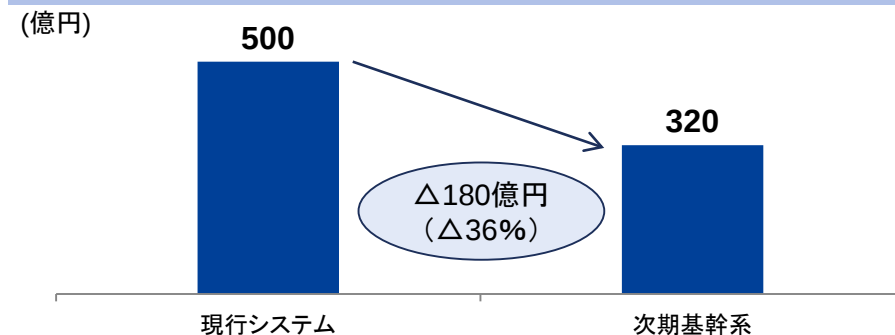
- 営業日報の作成時間、バッジ処理時間の短縮等

システム更改によるコスト削減効果

ハードウェア(調達・保守)コスト¹



ソフトウェア(開発)コスト²



1. 更改時の機器調達及び更改後8年間(次期更改までの期間)の保守費用を合計した試算
2. 更改後5年間(ソフトウェア償却期間)、現行システムと同規模の開発を継続した場合の試算

- 2017年1月の基幹系システム更改の完了を出発点として、「高齢者にやさしい・あたたかいビジネスモデル」の追求に向けたIT戦略を展開。
- 新しい技術を積極的に導入・活用しつつ、人肌の感じられるビジネスプロセス・システムの構築を目指す。

▼2017.1

基幹系更改プロジェクト
を通じたシステム品質・
開発生産性の向上、シ
ステムコストの削減

- 開発態勢改革
- システム構造の見直し

基幹系システムの更改

基幹系システム更改の完了を出発点とした今後のIT戦略

新しい技術を積極的に導入・活用しつつ、人肌の感じられるビジネスプロセス・システムを構築

営業力強化に向けた システム構造改革

- 営業推進基盤の強化
お客さまとのコンタクト機会増加に向けたシステムサポート(休日オンラインの拡大)
- 顧客基盤の構築
お客さまへの質の高いサービス提供に向けた、営業社員への情報提供

新技術の積極導入

- Watsonの積極利用、拡大
保険金支払業務(今年度中に実用化)、お客さま接点(コールセンター等)への活用
- イノベーションの創出
ビッグデータ、先端テクノロジーを活用した新商品・サービス開発、事務の効率化・高度化等

デジタルとアナログの 融合

- お客さま志向の徹底
お客さまの声の共有を通じた社員の意識改革
- ビジネスプロセスとシステムを理解する人材の育成
システム部門とユーザー部門、他社との人材交流の推進

ビジネスプロセス・
システムの改善

商品・サービス
品質の改善

お客さま満足・
ブランド価値
の向上

高齢者にやさしい・あたたかいビジネスモデルを追求

- 旧来の経営課題を解決し、「ハードウェアコストの削減」、「開發生産性の向上」、「システム品質の向上」という目標を達成するため、「事務・システムの開発態勢」と「システム構造の見直し」に係る取組みを推進。

経営課題

- ✓ 高止まりするシステムコスト
- ✓ 低い開發生産性
- ✓ システム品質の課題（重要障害件数）

目標

- ❖ 2009年1月更改時と比してハードウェアコストを約4割削減
- ❖ サービスインから5年後に民間生保レベルの開發生産性を達成
- ❖ 重大システム障害件数を国内大手生保の水準

取組み

目的&内容

事務・システムの
開発態勢の構築改正対応に係る
事務・システム対応手順
の最適化

- 改正対応作業の品質と生産性の向上を図るため、要求分析や要件定義といった各工程の対応手順について、ユーザ部門の役割分担の見直し等を踏まえて最適な方法を定義する。

ストックドキュメントの作成

- 要件定義の具体性や網羅性を高めるために、改正対応に必要な仕様情報を「事務仕様書」「ユーザインタフェース仕様書」「外部仕様書」として作成してストックする。

システム構造の
見直しアプリケーション領域の
見直し

- 業務別施策に機動的に対応するため、これまでの業務処理系・情報分析系・接続系といった機能的配置を、営業・個人保険・本社管理といった業務別のサブシステムに再編成する等、アプリケーション構造の見直しを行う。

基盤・運用領域の
見直し

- ハードウェア資源の最適化とコスト削減を図るため、メインフレーム・プラットフォームの統合や東日本情報管理センタへの稼働系の集約を行う。（※西日本貯金事務計算センタは待機系とする。）

業務別体制の構築

- 業務別施策に機動的に対応するため、システム構成の再編成に伴い事務部門・システム部門を再編成する。

- 1月4日にサービスインを迎えた基幹系システムは、1月31日時点でお客さまやユーザに影響のある重大な障害等は発生しておらず、安定的に稼働している。

① 本番移行について

- 2016年12月30日～2017年1月2日にかけて当日移行作業(ユーザ部門による『事前打鍵確認』を含む)を実施し、予定通り1月4日にサービスインを迎えた。

③ 初稼働確認の状況について

- システム部門では、通常業務開始後、帳票・外部インタフェース等は予定通り確認を実施し(完了率86.1%)、問題は発生していない。
- ユーザ部門(新契約部、契約サービス部、支払部、保険金部、事務企画部)において接続等を確認し(完了率86.9%)、問題は発生していない。

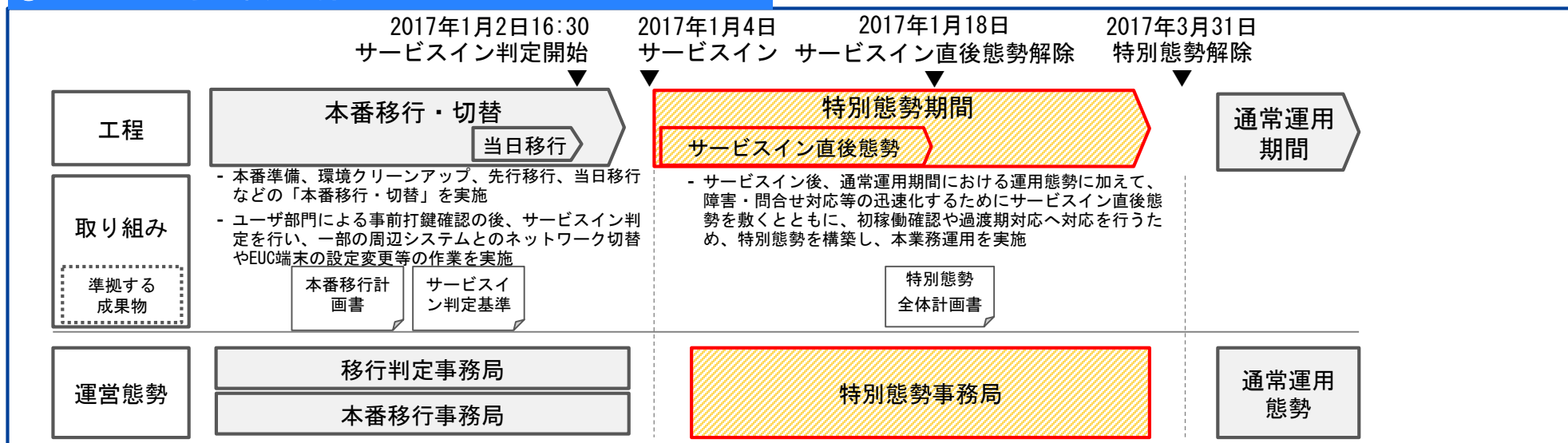
② インシデントの発生状況について

- 基幹系システム更改プロジェクトに伴うお客さまやユーザに影響のあるA/Bランク¹の重大インシデントは発生していない。なお、Cランク¹のインシデントは6件発生している。

④ 稼働評価について

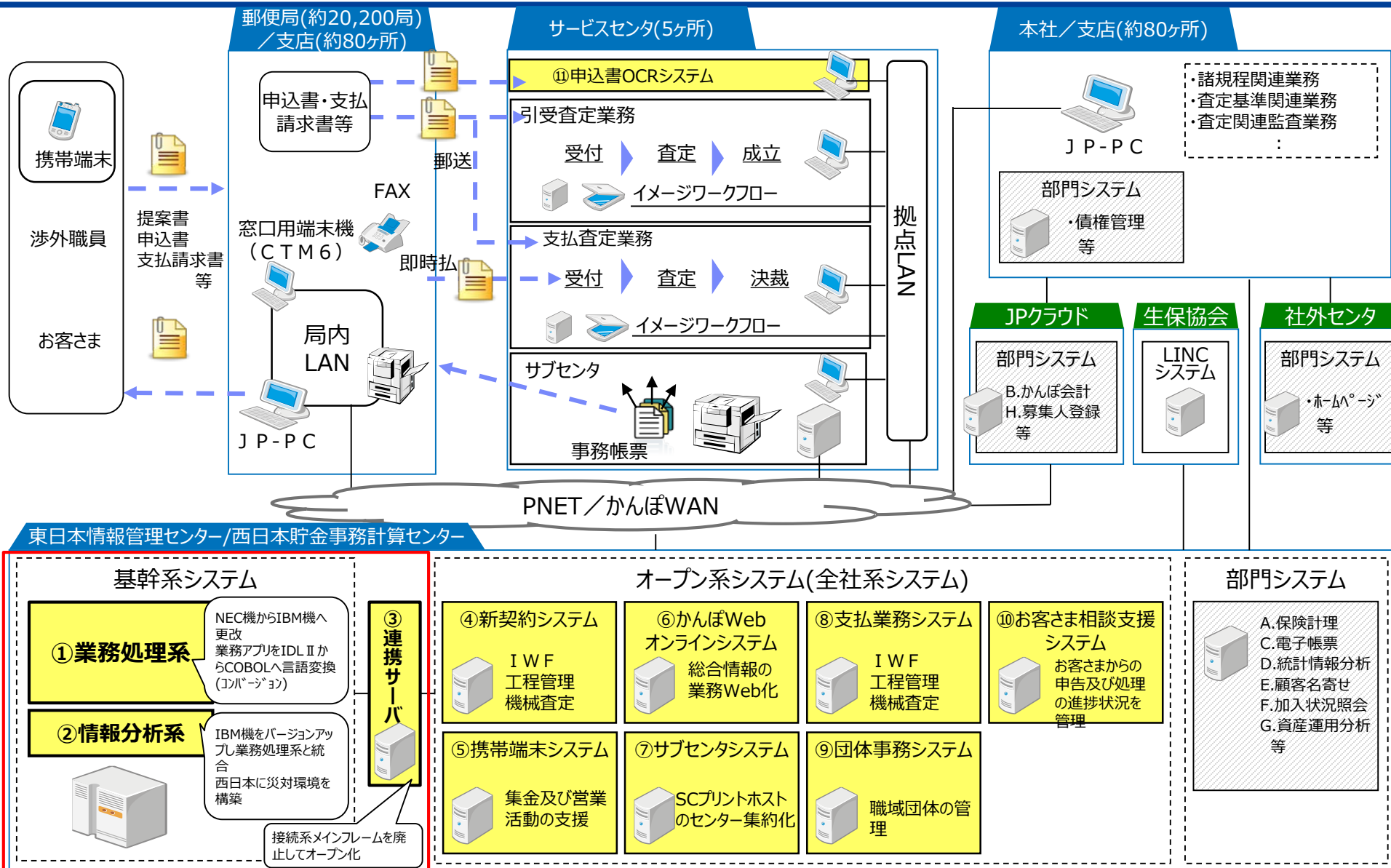
- オンライン請求の処理時間及びバッチ運用時間、システム資源の使用量は概ね予測値の範囲内で遷移している。
- 夜間バッチ処理時間が約3分の1に短縮、営業日報の作成が1時間から5分に短縮したものもあるなどの効果が出ている。

⑤ サービスイン後の特別態勢について



1. かんぽ生命が定義する障害ランク判定基準に基づき、お客さまに関わる主要業務に影響を与えるインシデントはCランク、本社等の業務に影響を与えるインシデントはDランクと定義している

(ご参考) かんぽ生命のシステム全体構成図



次期基幹系システム更改プロジェクトの範囲

※凡例: かんぽ総合情報システム 部門システム