

# チューリッヒ保険会社での コールセンター在宅化取り組み事例

チューリッヒ保険会社  
CIO／ITサービス本部 本部長  
木場 武政

1. 自己紹介
2. チューリッヒ保険会社紹介
3. チューリッヒ保険会社での在宅勤務紹介
4. 在宅コールセンター取り組みについて
5. 在宅コールセンター取り組みにおけるCIOの役割
6. ウイズ・コロナ環境下におけるCIOの存在意義

# 1. 自己紹介

## 略歴

**1998年 SAP ジャパン株式会社**

開発者としてコア製品開発ならびに  
複数のクライアントプロジェクトに従事

**2000年 CRMベンチャー企業の立ち上げ**

開発、プリセールス、導入コンサル、サポート、など

**2004年 日本オラクル株式会社（ピープルソフト）**

ERP/CRMの導入プロジェクトに従事

**2006年 AIG株式会社**

グループ内のCRM戦略立案、システム導入、  
戦略プロジェクトリード、Regional CIO補佐などに従事

**2012年 日本アイ・ビー・エム株式会社**

Associate Partnerとして様々なプロジェクトの管理やアドバイザリボードを務める

**2014年～現 チューリッヒ保険会社 ITサービス本部 本部長 CIO**



## 活動

- CIOシェアリング協議会 理事
- 日本プロジェクトソリューションズ株式会社 非常勤講師

## 2. チューリッヒ保険会社紹介

本社：スイス、チューリッヒ  
設立：1872年  
従業員：約55,000名



世界215以上の国と地域で、個人、そして中小企業から大企業までのあらゆる規模の法人およびグローバル企業のお客様に、損害保険および生命保険の商品・サービスを提供

### チューリッヒ保険会社

設立：1986年  
国内販売商品：

- 自動車保険
- バイク保険
- 傷害保険
- 医療保険



一人ひとりにぴったりの  
**あなた専用  
自動車保険**

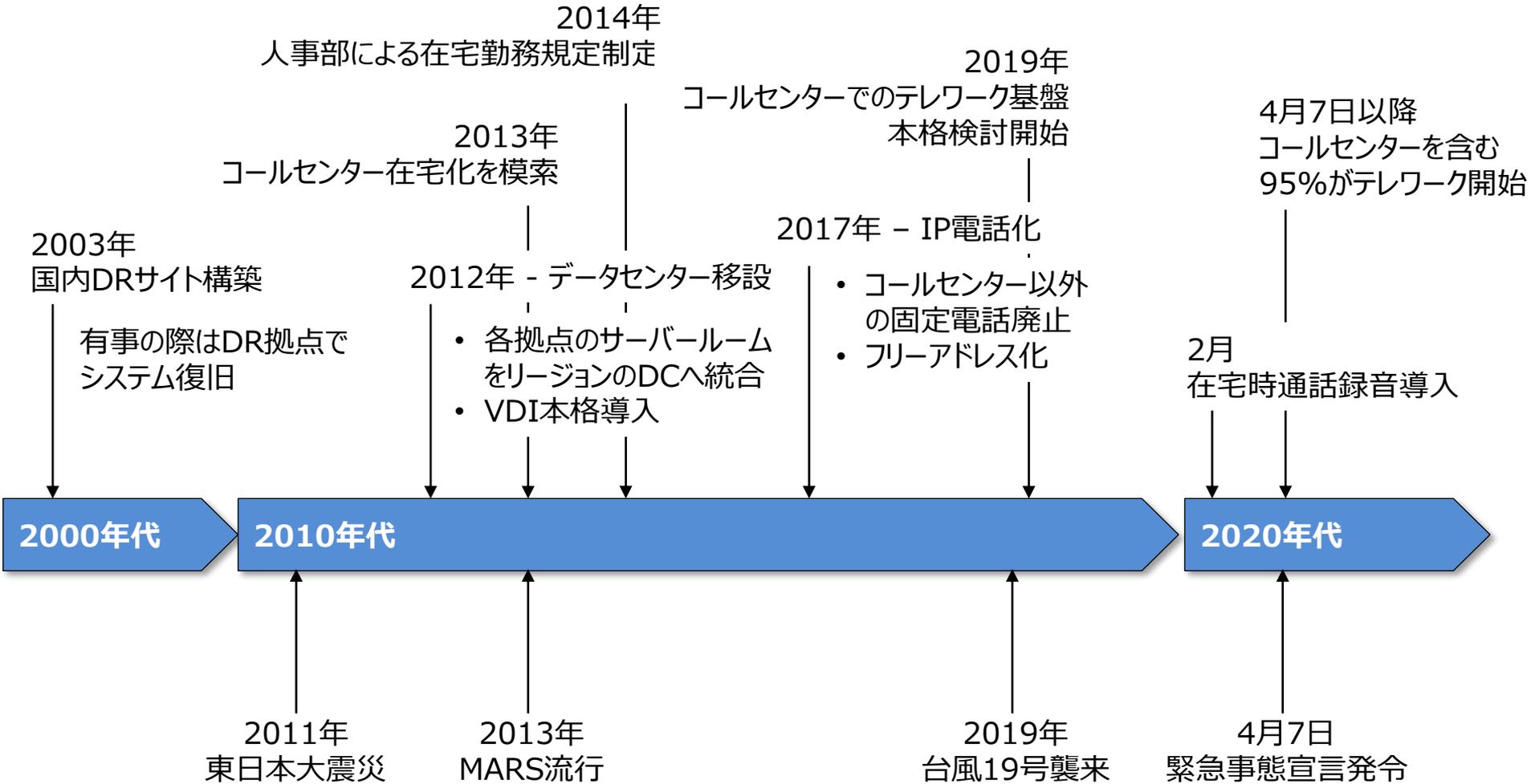
保険料  
平均  
24,073円  
節約

業界最高レベル  
ロードサービス

事故対応満足度  
93%

21,000

### 3. チューリッヒ保険会社でのテレワーク紹介

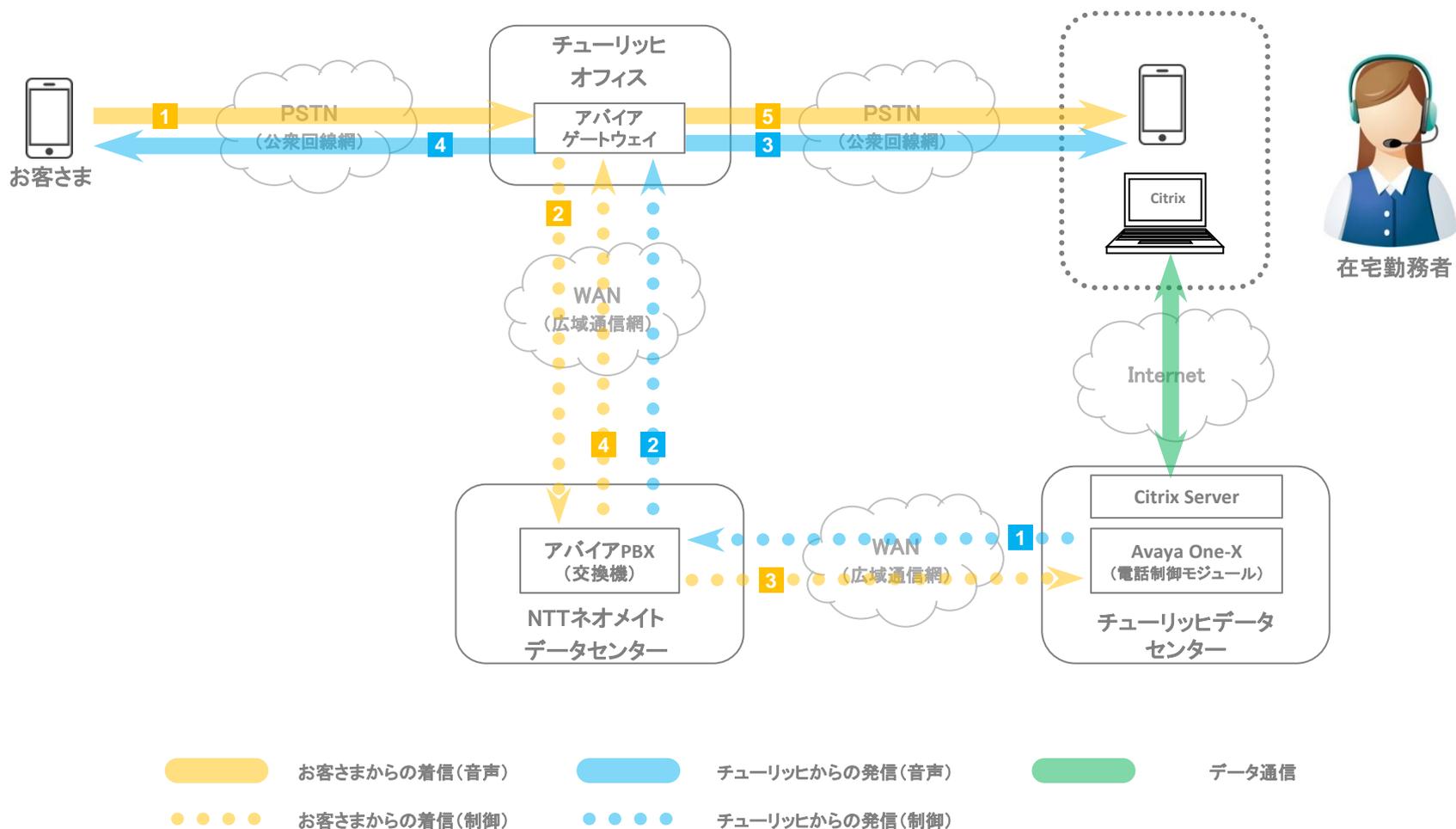


## 4. 在宅コールセンター取り組みについて

### ■ 重視したポイント

1. 社員の健康・安全第一
2. お客様・社員両方の個人情報を守る
3. 通常時と変わらないサービス提供
4. 経済性

# 4. 在宅コールセンター取り組みについて



## 5. 在宅コールセンター取り組みにおけるCIOの役割

### 1. 経営陣へのFact Baseでの説明 & 信頼獲得

- IT投資を会社の危機管理の一環として位置付ける

### 2. 技術検証をリード

### 3. 技術的な裏付けによるユーザーへの安心感の提供

### 4. リスク判断

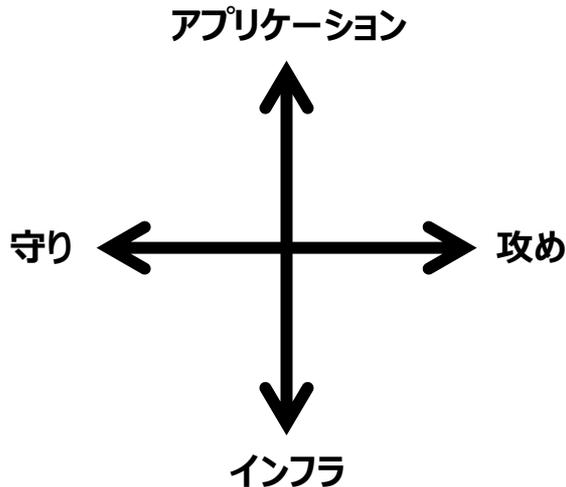
- 全社レベルでの在宅勤務実施におけるリスク分析 & 対応
- プロジェクト停止、リリース制限

## 6. ウィズ・コロナ環境下におけるCIOの存在意義

	<u>想定されるイベント</u>	<u>求められるIT/CIOの対応</u>
<b>P</b> olitics 政治的要因	<ul style="list-style-type: none"><li>• 規制緩和</li><li>• 規制強化</li><li>• 経済活性化施策（Go-toキャンペーンなど）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 迅速な法令対応プロジェクトの実施</li></ul>
<b>E</b> conomy 経済的要因	<ul style="list-style-type: none"><li>• 経済活動の停滞が続く</li><li>• 一部産業では特需あり</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 固定費削減</li><li>• 戦略的IT投資の判断</li></ul>
<b>S</b> ociety 社会的要因	<ul style="list-style-type: none"><li>• 人との直瀨的な交流が減少</li><li>• リモートやオンラインでのやり取りが増える</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• オンライン・コミュニケーション・ツールの拡充</li><li>• インフラの更なる安定化</li><li>• 情報セキュリティ強化</li></ul>
<b>T</b> echnology 技術的要因	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connected Societyの促進</li><li>• 膨大なデータ容量のやり取り</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 最新技術採用</li><li>• インフラ拡充</li><li>• API化の加速</li></ul>

## 6. ウィズ・コロナ環境下におけるCIOの存在意義

ウィズ・コロナ環境ではCIOの役割が更に重要になる



1. 『守りながら攻める』 から 『守るために攻める』へ
2. 企業のBCPにおける大きな責任を担う
3. IT運用を安定稼働させるためのエコシステム構築  
(ベンダー見直しなど)
4. 情報セキュリティ強化のための啓もう活動
5. Digital Transformationのリード

Twitterフォロー・メールマガジン登録  
ありがとうございます

今後ともよろしくお願いいたします。

**協議会HP** : <https://cio-sharing.org/>  
**Twitter** : <https://twitter.com/CioSharingTw>