

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**

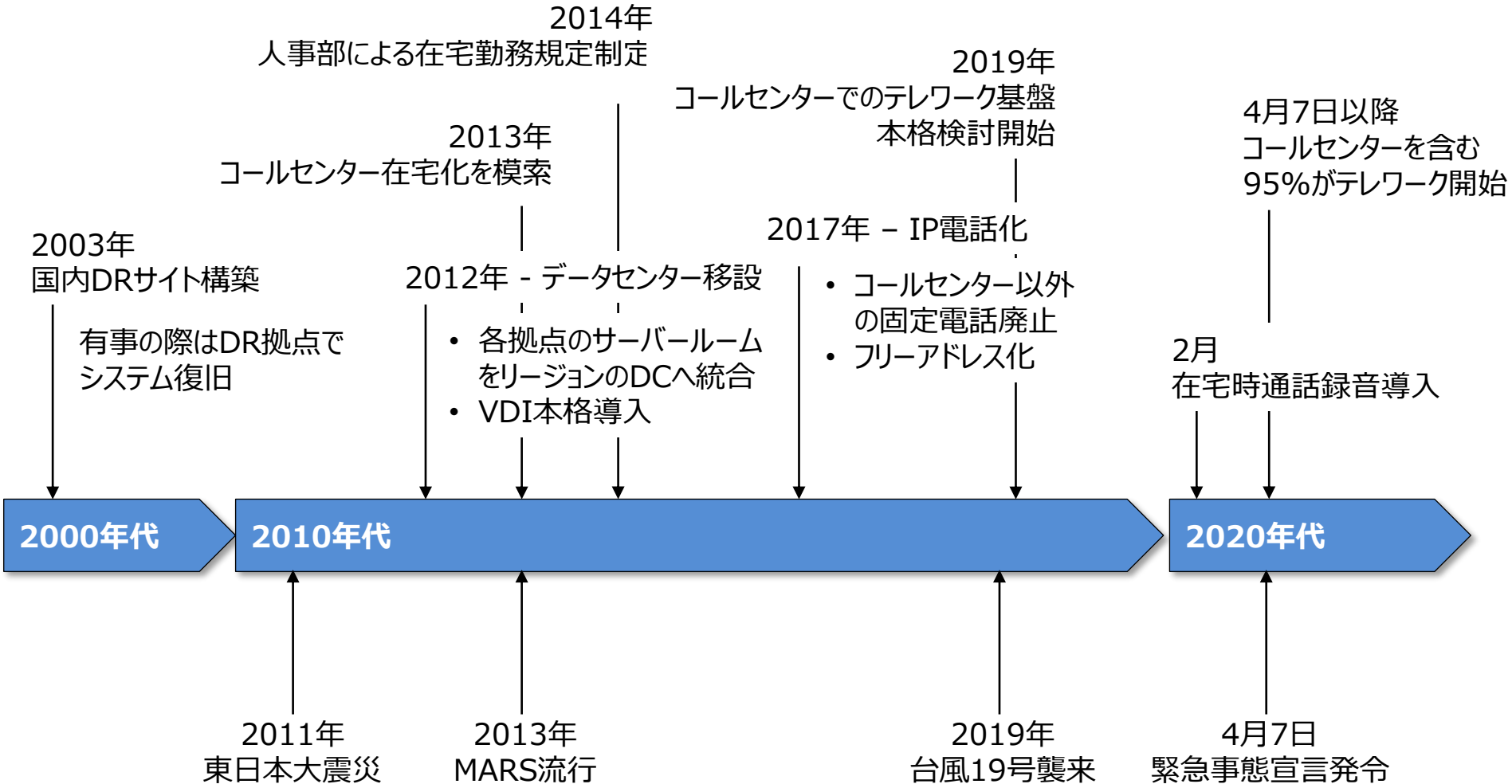
保険料 平均 24,073円 節約

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

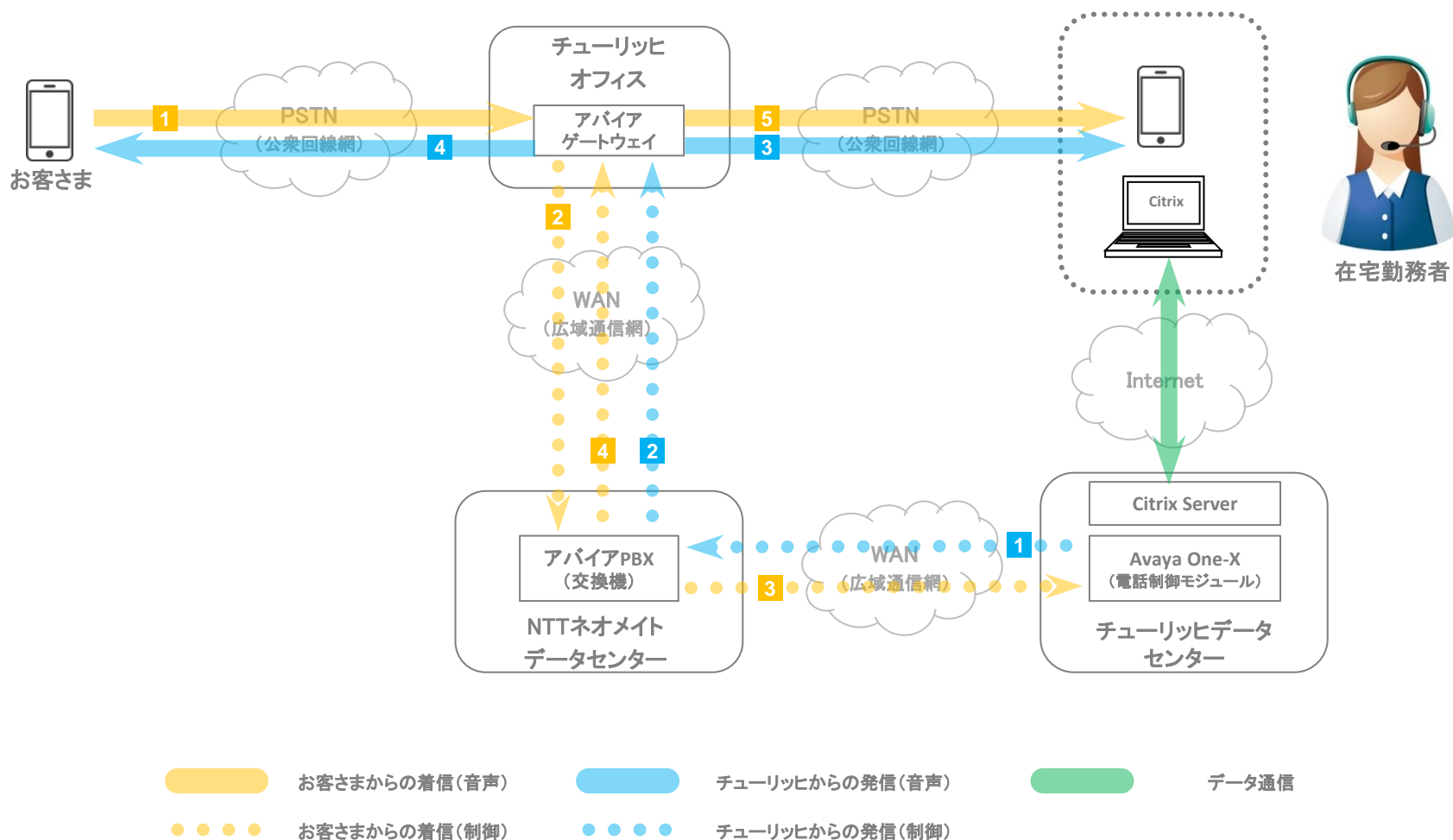


4. 在宅コールセンター取り組みについて

■ 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

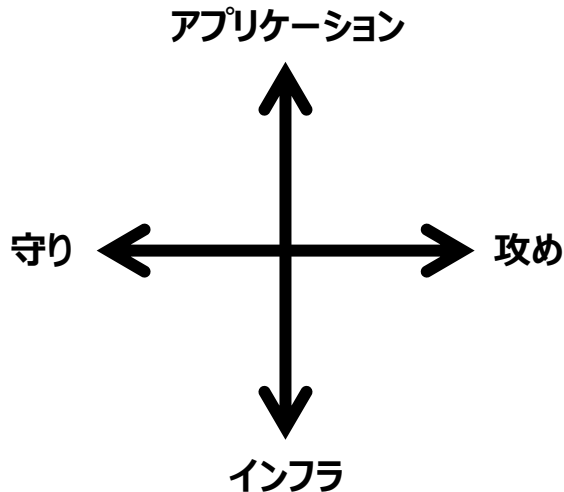
想定されるイベント

求められるIT/CIOの対応

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

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>