

【DTS】第一生命保険の請求手続きシステムを再構築し、CXを向上 請求手続きの処理にかかる時間が従来の約1/10に短縮

株式会社DTS（東京都中央区、代表取締役社長 北村 友朗）は、第一ライフテクノクロス株式会社（代表取締役社長：安藤 伊佐武）と共に、第一生命保険株式会社（代表取締役社長：隅野 俊亮）が推進しているサービスのデジタル化とオペレーション改革の一環である「請求手続きナビゲーションシステム」の再構築プロジェクトを完遂し、生涯設計デザイナー®※1の専用タブレットでの利用が2025年12月から、お客様自身によるWebサイトでのお手続きでの利用が2026年3月からそれぞれ開始されたこととお知らせします。これにより、請求手続きの処理にかかる時間が従来の約1/10に短縮され、よりスピーディーなサービスの提供が可能になり、お客さま体験の向上を期待できます。

第一生命保険様では、2024年3月より“請求手続きナビゲーションシステム”を導入し、給付金請求手続きのデジタル化を開始しましたが、デジタル手続きの対象を拡大する中で、同システムの処理性能のさらなる向上が求められていました。

DTSは、第一生命保険のシステム開発で20年以上の実績があり、生命保険に関する業務知識も豊富に有する点から、本システムを刷新するパートナーとして選定いただきました。当プロジェクトは再構築でありながらも、現行システムのユーザー機能の仕様を維持したまま、短期間でアーキテクチャデザインを刷新する必要がありましたが、第一ライフテクノクロス様との密度の高いコミュニケーションと両社の技術力の集約により、最短距離でプロジェクトを進行させ、専用タブレットで利用する機能を約9カ月、Webサイトで利用する機能を約6カ月でリリースすることができました。

■処理性能が向上し、応答速度を最大で約10倍に改善※2

約3.7万人の生涯設計デザイナー®が利用するシステムであり、営業活動全体の効率化を図る中で、お客様の面前で専用タブレットでのお手続きを行う場面での利便性や生産性の向上が求められていたことから、再構築プロジェクトでは、第一生命保険様と第一ライフテクノクロス様がCX改善を目的に新たに開発した「次世代オンライン基盤」※3を採用しました。再構築プロジェクトは当基盤を活用した最初の大規模開発でありながらも、第一ライフテクノクロス様の強力なご支援の下、9か月という短期間で開発を完遂し、目標としていた従来比約10倍の性能向上による処理時間の大幅改善も実現しました。

■安定運用を実現

本システムの高速度は、安定した運用にも寄与し、想定外のオペレーションが発生した場合においても、迅速な対応が可能となりました。また、営業現場においても、処理時間の短縮と安定したシステム稼働は、お客さまの信頼性向上にもつながっています。

■今後の展望

今回のプロジェクトで培った設計力・実装力を強みとして、DTSと第一ライフテクノクロス様は、今回導入した「次世代オンライン基盤」を最大限に活用することで、オンプレミスとクラウドにまたがる第一生命保険システムのモダナイズの推進とサービスのデジタル化に貢献して参ります。

※1 生涯設計デザイナーは第一生命保険株式会社の商標または登録商標です。

※2 応答速度の改善は顧客の検証環境における旧システムとの性能比較結果であり、実際の利用環境・処理内容等により結果は異なる場合があります。

※3 Microsoft Azure 採用のホームクラウドを顧客や従業員との関係性を強化するシステム・オブ・エンゲージメント (SoE) のシステムを支える基盤と位置づけ、「コンテナ」や「マイクロサービスアーキテクチャー」などのクラウドネイティブなテクノロジーの採用により、システム・オブ・レコード (SoR) である基幹システムの機能をサービスとして呼び出すなど社内外サービスとの接続柔軟性を向上させ、ビジネス環境の変化に強いシステム構造に変えることを企図して開発されたもの。

<第一生命保険株式会社の概要>

商号：第一生命保険株式会社

設立：1902年9月15日

代表者：代表取締役社長 隅野 俊亮

本社：東京都千代田区有楽町 1-13-1

事業内容：生命保険業

URL：<https://www.dai-ichi-life.co.jp/>

<第一ライフテクノクロス株式会社の概要>

商号：第一ライフテクノクロス株式会社

設立：1988年4月1日

代表者：代表取締役社長 安藤伊佐武

本社：東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー 27階

事業内容：システムソリューション、DX 関連人材育成、サブスクリプション型サービス

URL：<https://www.dl-techx.com/>

<株式会社DTSの概要>

DTSは、総合力を備えたトータルシステムインテグレーター (Total SIer) です。主に金融、情報通信、製造、公共、建築分野向けに、コンサルティングからシステム設計・開発、基盤構築・運用までをワンストップで提供します。

また、DTSグループは、システムに関わるさまざまな専門性を活かした付加価値の高いサービスを提供します。

<https://www.dts.co.jp/>

本社所在地：〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル



<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社D T S 第三金融事業部 担当：川口

TEL：03-6914-5039 E-mail：takayu-kawaguchi@dts.co.jp

<報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社D T S 広報部 担当：細田、蛭田

TEL：03-6914-5463 E-mail：press@dts.co.jp