

セキュリティと利便性・顧客要望の最適なバランスを探る

チューリッヒのグローバルなセキュリティ基準をクリアした Swivel



お客様にとって利便性の高い選択肢の活かせるチャンネルを通じて、ご提供しています。

代理店様向けポータルサイトのセキュリティ

チューリッヒ生命様では、保険代理店様向けに保険料のシミュレーションや見積の作成、見積・設計・申込み・契約状況の確認、各種情報提供を行うためのポータルサイトである代理店支援システム「Z-Navi」を提供しています。Z-Navi では保険契約者様の個人情報を取り扱うため、セキュリティには特に厳格な基準があります。チューリッヒ生命 情報システム本部 開発部 課長 亀井 秀敏 氏によると、「ポータルサイト開設当初から ID/Password に加え、IP アドレスによるアクセス制御を導入していましたが、セキュリティ強化のために、3 年前に電子証明書による認証を追加しました。」ということでした。

マルチデバイス対応への要望が急増

チューリッヒ生命様が電子証明書以外の選択肢を模索し始めたのは 2018 年春。それ以前より保険代理店様ではタブレット端末の利用が増えていましたが、その中に証明書が使えないタブレット端末があり、そういった端末も使いたいという要望が増えてきたためです。また、それとは別に全社的なペーパーレス化の流れもあったため、これからのマルチデバイス時代に対応できる柔軟なソリューションの検討が必要になりました。

新ソリューションへの 3 つの必須条件

チューリッヒ生命様では、新しいソリューションの必須条件として、①マルチデバイス対応 ② Salesforce との連携 ③多数の社外（代理店様）システムとの連携を挙げ、検討を開始しました。

Z-Navi は Salesforce をベースにしたシステムであり、新しい認証ソリューションは Salesforce と連携できなければな

りません。そして、チューリッヒ生命様の 300 社近い代理店様のシステムからのアクセス要求を処理するため、認証情報を一元管理する必要もありました。

もうひとつの条件、利便性

しかし、これらの技術的な条件とは別の条件もありました。Z-Navi は日々の見積作成や契約内容の確認などで代理店様の利用頻度も高いため、新ソリューションの導入によってアクセス時の操作が複雑化することは避けなければならなかったのです。

情報システム本部 本部長 金子 稔功 氏は、「証明書方式は、最初の設定は大変ですが、いったん入れてしまえばその後はパスワードを入れれば良いだけなので、エンドユーザから見た UX としては、実は優れています。これを変えると、OTC の入力などなんらかの操作が付加されるということになりますから、どのみち歓迎はされません。しかしそこは新しいデバイスのサポートとのトレードオフということですから、最小限の変化は許容くださいということです。結果として利用できるデバイスの裾野は広がりましたし、メリットは大きいと考えています。」と言います。



Swivel Systems の特許技術である PINsafe® は、ユーザがあらかじめ決めた PIN と、毎回ランダムに生成される SecurityString を使う、安全で簡単な認証方式です。中でも PINPad® は直感的な操作が可能です。PINPad では、パッドに毎回異なる配列の数字が表示（左図）され、ユーザが PIN に従って数字をクリックするだけでシステムが OTP を自動生成し、安全に認証を行います。例えばユーザがあらかじめ決めた PIN が「2649」だったとすると、ユーザがパッドの「2649」を順番にクリックすることで認証されます。



(写真左から) チューリッヒ生命 情報システム本部開発部 課長 亀井 秀敏 氏、営業管理部 部長 大崎 徹 氏、情報システム本部 本部長 金子 稔功 氏



営業管理部 部長 大崎 徹 氏も、「IT の専門家では無い代理店様にとって、無用の変更は避けたいのが本音でしょう。しかし一方で、タブレット端末を利用したいというご要望も代理店様からのものです。私たちとしては、代理店様のご要望をできる限り実現させ、セキュリティも確保でき、しかも操作性を損なわないソリューションを見つける必要がありました。」と続けました。

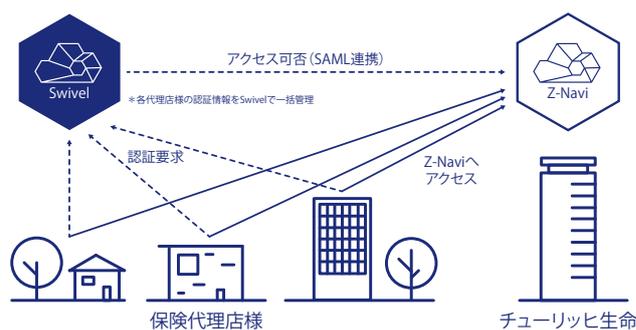
そして、「SMS、生体認証、プッシュ通知を使った認証など」（亀井氏）様々なソリューションを検討した結果、Swivel を選択したのです。「3つの必須条件を満たすソリューションはSwivel だけではありませんでしたが、その中でユーザー利便性に与える影響が最も少ないと考えられたのがSwivel でした。」（金子氏）別のデバイスが必要としたり、特定のソフトウェアをダウンロードしてインストールするといった手順が必要無いため、環境が異なる複数の代理店様のサポートに有利だったことも挙げられます。

厳格な技術検証をクリア

チューリッヒ生命様の厳格なセキュリティ基準を満たすため、ソリューション決定後の技術的検証には時間がかかりました。「技術的な検証に当たっては、Swivel Secure 社から技術担当者にも来日していただき、十分な検証を行うことができました。GDPR 施行の時期と重なったことと、Swivel の方式が斬新だったために、チューリッヒ生命の基準に適合するかどうかの判断が難しかったこともありましたが、セキュリティストリングス様とSwivel Secure 様のご協力により、クリアすることができました。この間のサポートには、本当に感謝しています。」（金子氏）

時間をかけ、代理店様への導入を完了

実際に代理店様への導入を開始したのは2019年2月でした。その後半年程度をかけて全代理店様299社のうち、対



象となる180社についてSwivelへの移行を完了させました。ユーザー数は1万名を越えるということです。移行に半年をかけたことについては「代理店様側の混乱を避けるため、急がず、時間をかけた結果です。」（大崎氏）ということです。

PoC（Proof of Concept）段階で技術的な問題は解決できており、移行に十分な時間をかけたこともあって、導入に当たって代理店様側に大きな混乱はありませんでした。しかし、使い方や設定に関する問合せは今でもあると言います。大崎氏は「保険代理店様は、弊社の保険のみを扱っているところばかりではありません。たまに使おうと思ったときに、操作が以前と違っていると、戸惑うことになります。これはある程度仕方ないことだと思っていますが、最近ではだいぶ安定もしてきました。」と言います。「誰にとっても、変更は嫌なものです。無理な移行は弊社にとって販売機会の損失に繋がりますので、丁寧な対応を心がけています。」（大崎氏）

ベストなバランスを探し続ける

セキュリティ環境は刻々と変化しており、チューリッヒ生命様が求める世界最高レベルのセキュリティを維持するためには、技術のアップデートが不可欠です。一方で、代理店様からのご要望に応え、利便性を高いレベルに維持することも重要です。金子氏は、「代理店様からのご要望には、最大限お応えしたいと思っています。しかし、譲れない部分があるのも事実です。要はバランスの問題なのですが、それが非常に難しいということです。Swivelのソリューションは、最新の強固なセキュリティと利便性を両立させており、弊社に合っていたと思います。」と言います。

最後に今後への要望として、大崎氏からは「最近、認証ソリューションの重要性がどんどん大きくなってきていると思います。セキュアで安定して、使いやすいということがあたりまえに求められており、何も起こらないことが最良の状態なのです。その状態を維持し、提供し続けていたいただきたいです。」とのお言葉を頂きました。

チューリッヒ生命 日本支店 会社概要	
名称	チューリッヒ生命（チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 日本支社）
英文表記	Zurich Life Insurance Company Ltd, Japan Branch
代表者	日本における代表者兼最高経営責任者 太田 健自
日本本社所在地	東京都中野区中野4丁目10番2号 中野セントラルパークサウス16階
事業拠点	〔調布オフィス〕東京都調布市小島町1丁目32番2号 京王調布小島町ビル
電話番号	03-6832-1101（大代表）
事業内容	生命保険事業
日本における設立年月	1996年8月（事業免許取得年月）
保険料等収入	488億円（2018年3月31日現在）
従業員数	302名（2018年12月31日現在）
資本金（スイス本社）	6,000万スイスフラン（2018年12月31日現在）
ソルベンシー・マージン比率	1,233.9%（2018年3月31日現在）



セキュリティストリングス株式会社

〒102-0082 東京都千代田区一番町6番地 相模屋本社ビル7F
Email: sales@securitystrings.com
URL: http://www.securitystrings.com

©2019 Security Strings 本カタログに記載の会社名、商品名は各社の商標または登録商標です。
本カタログに記載されている情報は2019年10月現在のものであり、製品仕様および機能は予告なく変更される場合があります。予めご了承下さい。

お問合せ