

AIG エジソン生命保険、セールスフォース・ドットコムのクラウドアプリケーションを全面採用

フロントオフィスからバックオフィスの業務に Sales Cloud、Service Cloud と Force.com で構築された複数のアプリケーションを選択、顧客サービス向上と業務効率化を目指す

AIG エジソン生命保険株式会社(本社:東京都墨田区、代表取締役社長:片岡 一則)と、エンタープライズ・クラウドコンピューティング企業の株式会社セールスフォース・ドットコム(本社:東京都港区、代表取締役社長:宇陀 栄次)は、本日、AIG エジソン生命保険がセールスフォース・ドットコムのクラウドアプリケーションを全社的に導入することを発表しました。フロントオフィスからバックオフィスに至る業務に Sales Cloud、Service Cloud と Force.com プラットフォームで開発されたアプリケーションを導入することにより、AIG エジソン生命保険は、迅速で高品質な顧客サービスの提供を目指すとともに、業務の効率化を加速します。

今回導入予定の新システムでは、全営業社員約5,000人が利用する営業支援や見込み客管理のシステム、及び顧客向けポータルサイトなどをセールスフォース・ドットコムの Sales Cloud と Service Cloud に集約します。また同時に iPhone 3GS から新システムへのアクセスも可能とします。これにより、見込み客の商談状況や最適な商品プラン、既存顧客の契約状況をリアルタイムで管理、情報共有することができ、顧客に対してより迅速で手厚いサービスを提供することができます。

さらに、今回、新契約引き受けプロセスや保険金支払プロセスなど、バックオフィスのシステムにおいてもセールスフォース・ドットコム社の「Force.com」プラットフォームを活用し、ペーパーレス、キャッシュレスのさまざまな業務アプリケーションを構築し、業務プロセスの効率化とエコ化の実現を目指します。

AIG エジソン生命保険では、これまで営業支援や見込み客の管理、各種オペレーションプロセスなど、業務ごとにシステムを自社開発し運用してきましたが、「Salesforce CRM」、「Force.com」の導入により、多くのシステムはクラウド化され、システムメンテナンス、ハードウェア、ソフトウェアの IT コストの削減、さらにシステムメンテナンスのスピードアップを目指します。

AIG エジソン生命保険株式会社 常務取締役CIO 二見通は次のように述べています。「新たに導入するクラウドは当社にとって強力なシステム基盤、また経営基盤となるでしょう。社員全員および当社代理店とリアルタイムに情報を共有することで、組織の機動力を高め、お客様のニーズにいち早く対応していきます。今後は、お客さま満足度のさらなる向上のために、あらゆる顧客接点で付加価値の高いサービスの実現を目指します。」

AIG エジソン生命保険について

AIGエジソン生命保険は、AIGグループの一社として「日本で最高のセールス&サービス・カンパニー」を目指し、AIGグループが持つ卓越した保険ノウハウや商品開発力を基に、心ゆき届くサービスを通して、お客様に生涯の安心を提供することを目指しています。

<http://www.aigedison.co.jp/>

セールスフォース・ドットコムについて

セールスフォース・ドットコムは、エンタープライズ・クラウドコンピューティング企業です。同社の CRM をはじめとするアプリケーションのポートフォリオは、営業、マーケティング、カスタマー・サービスにおける顧客とのコミュニケーション手法に革命をもたらしています。Force.com プラットフォームは、ユーザ、開発者、パートナーに対して、強力なクラウド・アプリケーションの構築を可能にします。Salesforce CRM と Force.com は、セールスフォース・ドットコムのマルチテナント・アーキテクチャを基盤にしたクラウドコンピューティング・サービスです。

- Salesforce CRM アプリケーション: <http://www.salesforce.com/jp/products/>
- Force.com プラットフォーム: <http://www.salesforce.com/jp/platform>

2009年10月31日現在、同社のサービスは、日本郵政グループ、みずほフィナンシャルグループ、三菱UFJフィナンシャル・グループ、日立グループ、ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社、小田急電鉄株式会社、株式会社リロケーション・ジャパン(敬称略、順不同)を含む、世界 67,900 社に利用されています。本リリースおよび他のリリースや発表などで言及している今後提供予定のサービスや機能は、現在のところ利用できません。