

# 代理店のシステム活用 「保険VOS」導入事例 社員間で顧客情報共有

保険代理店には、契約情報の管理や募集人管理、コンプライアンス体制の構築など、さまざまな面で課題がある。こうした課題解消に向けて代理店業務のシステム化が着実に進んできた。それでは現在、代理店ではシステムをどのように活用し、どのような成果が挙げられているのか。本紙では、ソシオタイパシテの協力を得て、同社の「保険VOS」の導入事例を取材。代理店のシステム活用の現状を採った。

## コンサルティンク品質向上へ

### 提案手法のさらなる最適化



山田氏

当時、同社では見込み客開拓と営業担当者のスケジューリング管理に力を入れていた。そのため、タブレット端末のGPS機能を活用して移動先周辺の顧客を画面の地図上に表示する「レーダー機能」と、外出先でもスケジュールの確認・追加・編集ができる「スケジュール機能」に関心を抱いた。その後、同社は導入を検討し、12年秋から同システムの試験的活用を開始した。同社の利用方法に合わせてソシオタイパシテがカスタマイズを行い、現在は本格利用に至っている。

京都市右京区にある株式会社みらいふは、2010年7月に代理店3社が合併して設立された。現在、従業員21人で生損保商品を取り扱っている。12年の「リングの会」で、会場に出展していたソシオタイパシテのブースで「保険VOS」を知った。その年の「リングの会」には、みらいふの梅田道明社長がパネリストとして登壇しており、同行した役員、営業担当者がブースで同システムの機能について説明を受け

た。縮役は「スケジュールと日報の機能が最も役立つ」と話す。同社は顧客に対して担当制では業務に不可欠になった。みらいふの山田秀一取締役は「スケジュールと日報の機能が最も役立つ」と話す。同社は顧客に対して担当制では業務に不可欠になった。

### 組織全体で顧客に対応

富山県高岡市の(有)ユニバーサル・リスク・コンサルティングは、住宅ローンの資金計画の相談を受ける業務を中心に事業を展開している。工務店やハウズビルダーからの紹介による顧客のライフプラン・シミュレーションの結果、必要があれば、保険の購入や合理的なことを導入を決めた。吉田安志社長は「共

なく、社員全員がいつでも対応できる体制を整えている。事務スタッフは顧客にアポイントを取り、その日時に対応できる営業担当者が顧客と面談するのだ。そのため、他のメンバーとスケジュールを共有し、予定を即座に把握できる「スケジュール機能」が有用だという。顧客情報の共有も社員間で重要なため、コネクタ履歴を残すことができる「日報機能」も業務に不可欠になった。

同社では、営業担当者は新規案件に力を入れ、損保の契約更改は事務スタッフで電話で対応することが多くなっている。こうした中、少しでも既存顧客との面談の機会を増やすために「レーダー機能」を活用。新規顧客との面談後、同機能で外出先近辺の得意先の有無を確認して訪問するようにしている。

山田氏は「得意先の重要度を画面の地図上で示すことができるよう、同機能をバージョンアップしてほしい」と要望する。それによって、顧客情報と重要度の表示を連携させ、顧客ごとの営業・提案手法のさらなる最適化を図る考えだ。

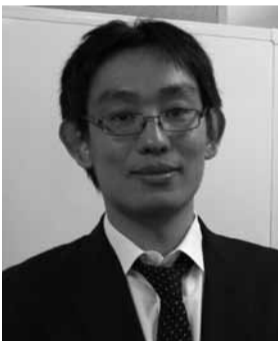
適切に保存しておかなくてはならない。同システムはこうした点にも対応できることから、同社の業務に有効に機能しているという。同社は金融商品仲介業の登録を完了し、投資信託などの金融商品の取り扱いを開始する。今後、顧客との電話での会話についても同システムの通話録音機能を活用して音声データとして保存していき考えた。



吉田氏

同ゲートウェイからデータ抽出でき、一人の顧客から複数の保険会社の契約を預かる際

東京都豊島区の㈱クレセントは、電話で顧客にアプローチ後、営業担当者が顧客宅を訪問して保険を提案している。コー



細田氏

同社は13年8月に保険VOSを導入した。同システムは保険に特化したシステムで、コールセンターと対面販売を一元管

理できるため、コストパフォーマンスに優れている点が導入の決め手となった。管理部の細田俊行課長は実際に使った感想として「自分たちで項目などを付加することができ、カスタマイズの自由度が高かった」と話す。同社では、チェックボックスや記入欄として使うフリースペースなどをつくり、利便性を高めた。カスタマイズは自社でも可能な部分もあったため、改善

効果があった機能は、提案や保全、見込み客管理などに必要な資料をタブレット端末で共有する「共有フォルダ」だ。営業担当者が外出先で緊急に設計書が必要になったとき、オフィスにいるスタッフが設計書を作成し、PDFファイルとして同機能にアップロードすると、外出先で営業担当者がその内容を確認できる。営業担当者とはバックオフィスとの連携が強化され、業務が効率化した。また、コールセンターの通話録音機能は募集の品質向上の観点から有用だった。細田氏は「保険会社からの信用が高まった」と強調する。

現在、対面募集時の音声ログをセキュリティを確保した上で「保険VOS」に反映する仕組みの構築をソシオタイパシテに要望している。これによって、募集品質のさらなる向上を図る考えだ。