



株式会社UCS

所在地: 愛知県稲沢市

URL:

https://www.ucscard.co.jp/

主な事業:

クレジットカード事業(ショッピング、融資)、保険代理店事業、その他事業(リース・旅行・電子マネー等)

株式会社UCS

IASによる改正保険業法へのシステム対応が、 業務改善や営業効率のアップにも貢献

業法改正にあたり、UCSが改正保険業法へのシステム適用と同時に実現しようとしたのは、変化に即対応できる柔軟性を持つシステムへの移行であった。この取り組みによって、負担が増えるだけの法令対応を、営業の業務効率改善を実現するだけでなく、売り上げへの貢献、ワークスタイルの改革まで視野に入れた"成長するシステム"への移行として実現した。その事例を紹介する。



UCSはユニー・ファミリマートホールディングスの金融サービスを担うグループ会社で、クレジットカード事業、保険代理店事業を中心とした顧客のライフステージの変化に寄り添う生活密着型サービスを提供している。カード情報というセキュアな顧客情報を扱うこともあり、UCSの情報システムはこれまで個別開発で作りこんできた歴史があった。それはカード事業だけでなく、保険事業のシステムも同様に作りこんできた経緯があったが、保険業法などが変わるたびに作り直しが必要になり、毎回手間や時間がかかってしまうことが課題にあがっていた。営業の現場は日々動き続けるが、システムの作り直しのために1カ月前のデータを元にして営業活動を行うのは機会損失が大きい。なにかいい方法はないか。と、事業部長の土屋氏は考えていた。

運用時の カスタマイズ性を考慮して 柔軟なプラットフォームを選択

2016年5月の改正保険業法の施行まであと1年というタイミングで、UCSでは新しい保険業法に対応し、新たに義務化された証跡の保存や各種報告、管理業務を実現できるシステムの選定を始めた。以前から使い続けてきたシステムも含め複数の製品を比較したが、UCSの求める要件に完全に合致するサービスはなく、どれも帯に短し襷に長しといった状況であった。それであれば、前述の「作り直しの手間や時間」の短縮もできるような、柔軟にカスタマイズができるものがいい。尚且つ業法改正に間に合う



執行役員 営業本部 保険リース事業部 事業部長

土屋 淳氏





という条件を兼ね備えたのが、Salesforceをベースとした保険代理店向けソリューション『Insurance Agency Solution(IAS)』であった。

開発よりも苦労した 業務フローと ユーザビリティの同時変更

システムの移行プロジェクトは服部氏を中心とする現場主導で、情報システム部門のサポートを得ながら進めていった。構築するシステム自体は業法改正の枠組みによって業務フローが概ね決まっており、出したいレポートの指標もはっきりしていたので、ある程度の苦労はありながらも順調に半年程度で運用に漕ぎつけることができた。

大変だったのは、運用をスタートした時であった。それまで使っていたシステムとは、業務フローからユーザビリティまで全く異なっていたため、新しい文化を浸透させる苦労が必要であった。まずは各店舗の店長に集まってもらい説明会を行い、順を追って担当レベルまでレクチャーするとともに、毎月の会議のタイミングでもトレーニングを行った。当然エンドユーザーの声を聞き改修も行ったが、業務フローの変更も伴うためエンドユーザーにはある程度の妥協をしてもらい、徐々に使い慣れてもらったというのが実情であった。運用を開始してから約半年で、厳密な運用ルールの徹底にまでは至っていないものの、大枠の運用は実現できたという状況である。

営業本部 保険リース事業部 通販ショップ営業部 部長 兼 通販保険センター センター長

佐藤 新治氏



業法改正への対応だけでなく、 営業活動の効率化を実現

改正保険業法に対応するために導入したIASであるが、それ以外にもシステム導入の成果があった。システム移行によって店舗での作業量自体は変わっていないが、各店舗からの報告を受ける本部では、以前は24店舗それぞれからFAXなどで受け取っていた日報、月報など、ものによっては1日がかりで入力作業を行い資料作成していたが、IASのレポート機能でデータが確認できるようになったため、入力作業が必要なくなった。またスーパーバイザーなど管理職は、以前は見込み管理を各自がエクセルに打ち込んで作成していたが、ビューやレポートでリアルタイムの状況を確認で

きるようになったので、必要な時に効果的に、営業活動にデータを活用できるようになった。月に一度の全体会議も、これまでは大量の紙の資料で行っていたが、IASのレポートでリアルタイムに確認できるものが増えたので、削減することができた。「まだ成約一覧や解約の資料など一部紙で管理する資料が残っていますが、今後全部レポートやダッシュボードに集約して、Salesforce上で完結できるようにしていきたいと考えています。」と、さらなるデータ統合の計画を服部氏は語った。

営業本部 保険リース事業部 通販ショップ営業部 中京ショップセンター

服部 直樹氏



情報のポリシーと利活用の両面から考える今後の展開

業務の効率化とデータの利活用のために情報の集約を考える場合、併せて検討しなければならないのは情報の取り扱いポリシーである。それについて佐藤氏は、以下のように語る。「現在当社には、個人情報はインターネット上においてはならない、という個人情報取り扱いのポリシーがあります。しかし、保険ビジネスはネットがないと成立しない時代です。時代の流れに合わせて、保険事業での個人情報の取り扱いを含めたポリシーを策定していかなければなりません。今回、Salesforceは安全性が高く安心して使えるということが分かったので、このような実績を積み重ね、新しいポリシーを定めていきたいと考えています。」

土屋氏は上記の佐藤氏のコメントを踏まえ、今後のビジョンについて次のように述べた。「大きな目標としては、スーパーバイザーがタブレットなどを利用して場所を問わずIASを確認して仕事ができるようにしていきたいと考えています。現状、当社には個人情報の取り扱いには非常に厳しい規制があります。しかし間違いなく、モバイルデバイスなどで出先であろうがどこであろうがモバイルワークを行い、常にチェックできる、案件をきちんと指示できるといったワークスタイルがこれからの時代の働き方になってきます。それが本当に目指したい目標です。それを実現したら、リースなど他の事業まで横展開して、よりお客様の生活に密着したサービスの提供を行えるように顧客情報を統合管理していきたいと考えています。まずは業法改正のためにIASの導入を行いましたが、Salesforceというプラットフォームであることから、営業活動の進化にも発展させることができます。このようなシステムの展開や進化を考えるうえで、経験が豊富なテラスカイはパートナーとして最適だったと思っています。」

※ この事例は、2017年2月時点のものです。

