



株式会社
アイ・ティ・コンサルティング

所在地：
大阪府大阪市中央区

URL：
<http://www.itcstg.jp>

主な事業：
ライフプランニング業務、企業保険の
コンサルティング及び募集業務、保険
関連セミナーの企画・運営 等

株式会社アイ・ティ・コンサルティング

業法改正への対策だけでなく、 素早いPDCAで営業活動に活きるIASを導入

アイ・ティ・コンサルティングは、多くの保険代理店が様子見をしている中、いち早く改正保険業法へのシステム対応に着手した。法改正で義務化された各種報告の管理のみを目的とせず、営業活動に活かせるシステムとしてIASを進化させ続ける同社の事例を紹介する。



アイ・ティ・コンサルティング（以下、ITC）は、外資系生命保険会社OBを中心とするファイナンシャル・プランナーで構成する保険技術者集団で、個人のお客様へのライフプランニング、法人および資産家のお客様へのファイナンシャルコンサルティングを基本手法とする独立系保険代理店である。長年にわたるキャリアと専門スキルを活かし顧客にとってベストな保険サービスの提案を行なっている。

体制整備のシステム化に、 いち早く取り組んだ 理由とは

2016年5月の改正保険業法の施行まであと半年となった当時、ITCには顧客管理や営業の活動管理を行うシステムは既にあったが、それぞれ独立したシステムであり、データとしては存在しているが活用しやすいとは言い難い状況であった。業法改正によって義務化された意向把握や情報提供については新たに策定されたルールであるため、もちろんそれに対応できるシステムは持っていなかった。

この業法改正に伴う体制整備のシステム化に対して、業界内の大多数が慎重であった。しかし、ITCはいち早くシステム化に着手した。その理由について、取締役首都圏統括の小林氏は次

のように語った。「当社は業界内でも比較的募集人の平均年齢が若く、みんなコンピュータに抵抗がありません。ここを他の代理店との差別化ポイントにできると思い、いち早くシステム導入に踏み切りました。」

「既製品を使う」と 「オーダーメイドで作る」の “いいとこ取り”が IAS選定のポイント

既存のソフトウェアを導入することはたやすいが、既製品の場合そのソフトウェアに合わせて自社の運用ルールを変更したり、新たにルールを作る必要が生じる。そのようにして作られたルールは実態に合わない場合が多く、守られなくなってしまう。それではシステム化の意味がな

なくなってしまうと管理統括部部長の犬飼氏は考えた。実際に使われるという実効性があり、システムとしてPDCAを回すことができることが重要との考え方から、既存のソフトウェアを選択肢から外した。

では、自社開発を行うか。ITCには優秀なSEが在籍しているので、時間をかければITCのルールにあったシステムを内製することも可能であった。しかし、その他の業務と並行して社内SEが開発を行うのは、手が足りず現実的ではない。そもそも他社に先駆けたシステム化を目指していた。「そこで、レゴブロックを組み替えるように、自社の用途に沿ったカスタマイズをタイムリーかつ柔軟に施すことができるIASに白羽の矢を立てました。」と犬飼氏は述べた。



管理統括部
部長

犬飼 恒介氏

まずはシステムに慣れること、 段階を踏んで営業支援機能などを追加

導入のステップとして、まずはIASを顧客管理と活動管理、そして意向把握・情報提供義務の実施・証跡保存のためのシステムとして導入した。導入時の最初の課題は、営業担当らが新しいシステムに慣れることであった。IASのプラットフォームであるSalesforceは、それまで使っていたシステムと見た目や入力方法がかなり違っていたため、情報を入力するメンバーからするとどこに何を入力するかといった基本的な操作から覚えなければならない。そこでITCでは「今週は顧客情報を入れてみよう」などと全員に毎週課題をひとつ与え、それをひとつずつクリアしていくことでシステムに慣れてもらう作戦を取った。これが功を奏して、想定よりも早期に入力の習慣化、システムの定着化を実現した。

この最初のステップがうまくいって運用が軌道に乗り始めたら、今度はIASのカスタマイズ性の高さを利用して営業活動を効率化しサポートする苦情管理、満期管理などの機能を次々と付け加えていった。

「IASの導入は、効果しかない。体制整備の基幹システムとして利用しているので、現状はすべてを依存している。」と小林氏は言う。意向把握から比較推奨、証跡保存、契約管理、顧客管理、営業の活動管理、業法改正で必要となった体制整備のほぼ全部を、現在ではIASに依存している。IASの開発にあたっては、ITCのノウハウに基づくリクエストも少なからず反映されているため、自分たちのアプリケーションとして意識的にIASに情報を集約するように努めている。そのため、現在ではIASを使いこなせるかどうかが入社の判断基準にもなっているという。

法律対策だけじゃない！ IAS導入のメリットはコスト、工数、 機会損失の削減

今回の業法改正の意向把握、情報提供義務の履行について、ITCではシステムで実施するパターンと紙の帳票で行うパターンのコスト比較を行った。「仮に月500件の申し込みがあったとします。成約率を35%と考えると月に1,400人との面談があるわけです。1人当たり6枚程度の紙の帳票を利用すると単純計算で月に15万円ほどのコストがかかります。システム化すれば、紙をまったくゼロにできるわけではありませんが、限りなく低く抑えることが可能になります。」と犬飼氏は言う。

システム化のメリットは紙の節約だけにとどまらない。システム化すれば、対面でない紙の書類を確認してもらえなかったり、提出までに時間を要したりといった時間のロスや、紙だと違って確認するのが難しいお客様の意向に基づくメンテナンス対応、顧客の満期や誕生日への気付きなど、機会ロスを防ぎ、営業担当の効率や営業力をアップするメリットもある。

「会社としてPDCAをまわしていく上でも、IASの効果は絶大ですね。データ入力時には各種チェック機能で入力漏れを防ぐことができます。紙であれば記入漏れがあっても担当者が気付かなければそのまま進んでしまいますが、IASはそれがないので営業マンとしても二度手間が省けますし、チェックする管理者側としてもチェック項目の大幅な削減につながります。」(小林氏)



取締役
首都圏統括

小林 徹也氏

システム化によって、活動履歴、既契約情報、意向把握内容、お客様の声など顧客情報を集約し、さまざまな角度で分析したり、抽出したりすることが可能になった。この蓄積した情報を利用して、チェック、改善していく仕組みづくりを行っていかなければならない。「人手もない、工数もコストも減らしたい、それを実現するにはシステムの拡張性が重要だと考えています。PDCAを回しながらよりタイムリーに、より正確に、を目指し会社のルールも改善していくつもりです。それには、そのPDCAに耐えうる拡張性のあるシステムが大前提となります。IASには、“こうしたい”を叶えてくれるだけの拡張性が備わっています。」(犬飼氏)

※ この事例は、2017年3月時点のものです。