

東京海上日動火災保険がSalesforceのFinancial Services Cloudとmitocoで 代理店向けシステムを刷新！ 保険代理店内のデータ活用を起点に増収や業務効率化を実現

各種損害保険を扱う東京海上日動火災保険株式会社では、SalesforceのFinancial Services Cloudとmitocoを活用して保険代理店向けシステムを刷新。保険代理店内に点在していた情報を集約することで、保険代理店内のデータ活用やデータを用いた経営が加速している。このシステム刷新について担当者に話を伺った。

導入背景について

——東京海上日動火災保険様の事業概要や、近年力を入られている事業についてお聞かせください。

弊社では「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を長期ビジョンとして掲げ、2021年度から「成長への変革("X")と挑戦2023～『品質と想いで最も選ばれる会社』を目指して～」と銘打つ中期経営計画をスタートさせています。先の見えない環境下においても、「お客様や地域社会の“いざ”をお支えし、お守りする」というパースの実現に向けて、デジタルトランスフォーメーション（DX）による価値創造に取り組んでいます。

なお、弊社のビジネスの根幹を支える保険代理店への支援を特に重視しており、お客様が必要とされる情報を的確に提供し、適切な商品を提案できるよう代理店システムの拡充を進めています。具体的には、新たなリスクに対応する商品バリエーションの拡大や、顧客ニーズ・顧客接点の多様化などの環境変化の中においても、保険代理店がシステムを活用し、保険のプロとして、保険を通じてお客様に新たな付加価値を提供できるよう支援していくことを目指しています。



左から、東京海上日動火災保険株式会社 CX・プロセスデザイン部 新プロセス開発グループ 主任 山香 茉美氏
CX・プロセスデザイン部 新プロセス開発グループ 課長 山形 宏明氏
CX・プロセスデザイン部 新プロセス開発グループ 課長代理 新垣 真広氏
(所属は2023年3月時点のもの)

——部署のミッションと、当プロジェクトにおける役割を教えてくださいませんか。

・部署のミッション

CXプロセスデザイン部は、以下の3点をミッションとする部になります。

1. CX（カスタマーエクスペリエンス）とAX（エージェントエクスペリエンス）の向上
2. お客様・保険代理店を起点とする業務プロセスの改革・改善
3. 1、2を通じた成長・業務効率化の実現

・当プロジェクトについての役割

当プロジェクトのプロジェクトオーナーとして、弊社の根幹である保険代理店ビジネスのプロセス・インフラ変革の実現を目指しております。

——新代理店システムの概要やメリットについてお聞かせください。

2008年に「TNet」と呼ばれる代理店システムを構築し、保険代理店が自社のお客様情報を一元管理できる仕組みとして、また保険代理店と保険会社をつなぐ情報基盤として、代理店業務に対し多様な側面から支援を行ってきました。TNetは保険代理店を中心に高くご評価いただいております。当社の競争力の一端を担う重要な代理店システムとして今後も機能活用を進めていく予定です。

このTNetに加え、保険代理店の組織力向上やお客様データに基づいた付加価値提供の実現ができる基盤の構築を目的として、Salesforce Financial Services Cloudを採用し、2021年10月から、新たに「TNEXT（東京海上日動ネクスト）」（以下、TNEXT）の利用を順次スタートしました。

TNEXTではお客様情報や過去の面談予定、面談記録などの対応履歴をまとめて把握できるので、組織型代理店において均質な顧客サービスを提供することができるようになります。またTNEXTに蓄積された様々なデータを把握することができるので、データドリブンな代理店経営にもつなげていただけます。

今後ご利用いただく保険代理店を段階的に広げていながら、コールセンターや弊社ホームページ等との顧客接点の統合を進めていければと考えています。

——新システムにmitocoを採用された理由・経緯と、スクラッチ（個別開発）と比較してmitocoを採用された理由を教えてください。また、採用した機能における評価ポイントについてもお聞かせください。

当初、Salesforce社の標準機能であるカレンダーやチャット機能を活用した展開を考えておりましたが、保険代理店にとってより使いやすい機能を実現するためには、スクラッチ開発を伴う大幅な改修が必要であることがわかりました。

そこで、募集人の日々の業務に役立つカレンダー機能をはじめとする各種グループウェア機能を持つテラスカイ社の「mitoco」を導入しました。mitocoの機能は、スケジュール管理やコミュニケーション機能（チャット機能）など使いやすい機能が揃っており、AppExchange上で提供しているソリューションとして、Salesforceとのシームレスな連携が可能となることから採用した経緯にあります。

——新システムにおけるmitocoの導入について、苦労した点・工夫した点などについてお聞かせください。また、機能リクエストなど、代理店様のご活用を想定し、拘った機能などお聞かせください。

ユーザーに使いやすい仕組みにするために、Salesforceとmitocoの仕様をできるだけそろえること、また従来利用している現行TNet対比でユーザビリティを損なわないように業務要件を整理することに注力しました。また、金融機関としてモバイルも含めたセキュリティ要件にも留意する必要があったほか、独自のカスタマイズやアクセス制御を機能に盛り込む点は苦労した点であり、工夫したポイントになります。

導入効果について

——代理店様にとってのメリット、運用側メリットなど、旧システムと比べて、新システムの良くなったところをお聞かせください。また、代理店様からのカレンダー、トークに関する評価コメントなどありましたらご共有ください。

多くの保険代理店から様々な経営課題の解決に役立ったと反響をいただいております。例えば、事務担当と営業担当の日々のスケジュールだけでなく、お客様対応を共有でき、タスクの抜け漏れを相互に確認することができるためミス防止にもつながっていると聞いています。また、お客様とのやり取り含めて一つのシステムの中で完結できるので、業務全体として効率化が図れており、Salesforceのファイル機能とも合わせてペーパーレスにもつながるなど、日々の営業活動の土台として非常に役立っているとのことでした。

今後について

——今後、新システムやmitocoをどのような形で活用、発展させていきたいとお考えでしょうか。

代理店ビジネス全体の増収や業務効率化につながる土台として、さらにmitocoを活用していきたいと考えております。mitocoは保険代理店内のコミュニケーションを支える重要な仕組みであり、モバイルの活用も含めて、保険代理店内の利用を推進していきたいと考えています。

——mitocoやテラスカイについて、今後期待することやご要望があればお聞かせください。

mitocoは保険代理店内のコミュニケーションの土台となる仕組みであり、なくてはならない機能です。システム全体を安定稼働いただくことを大前提としながら、変化の激しいビジネス環境の中、ユーザーのニーズにタイムリーに応え、スピード感を持った改善を期待しています。営業現場、保険代理店の声を踏まえ、世の中のニーズを先取りしたレベルアップを弊社と一体となって実現していきたいと考えています。

会社プロフィール

東京海上日動火災保険株式会社

URL：<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

所在地：東京都千代田区大手町二丁目6番4号

事業概要：損害保険業、業務の代理・事務の代行、確定拠出年金の運営管理事務、自動車損害賠償保障事業委託業務 など