新年特別企画

代理店業務の効率化へ
独自のシステム開発

# ICHIGO SYSTEMを開発

## 株式会社 一期（いちご）保険事務所　代表取締役 石井 裕二氏

## 代理店業務支援システム
## 案内文書など業務をルール化

「すべてはお客様のために」――株式会社一期保険事務所・代表取締役石井裕二氏は、代理店業務をより効率化するための代理店業務支援システム、ICHIGO SYSTEM（以下、ICHIGOシステム）を開発した。このシステムの開発の背景には、煩雑で漠然とした日常業務の流れを具体的にルール化し、業務の効率化・簡素化・統一化を図ることで、一期保険事務所としてお客様を守っていこうという思いがあったからだ。代理店創業以来17年間試行錯誤を繰り返した結果、現在のシステムができあがった。

石井社長（右上）とスタッフの皆さん（丸写真含む）

石井さんは平成元年9月に研修生になり、同4年9月に代理店として独立。独立して1か月、2か月とやっていくうちに疑問を感じてきた。

「日々更改業務と営業に追われ、ただ仕事をやっているというだけの感じでした。自分で営業をして数字を作っていくだけ、何か変だな。これではお客様に対して何も残らない。いつまで経っても私、石井を通して仕事をしているだけで一期保険事務所としての顔がない」

と思いました。保険会社の担当者は3、4年で替わりますが、会社としての業務のプロセスやシステムができているため、だれが担当しても同じように対応してくれます。代理店にはそういうものがない。忙しさに流されなかなか実行できるものがない」

仕事に追われるのではなく、効率よくお客様目線でお客様とのコミュニケーションをとれる独自の形あるものを届けたい。そういう思いがICHIGOシステム開発のきっかけとなった。

だが、代理店独自のシステムを構築するまでに何度も試行錯誤を繰り返した。最初は顧客の住所や契約内容など顧客管理システムを模索。「事務所でバタバタしているだけの自己満足ではないか」という気持ちに陥ったこともある。けれど、顧客管理のシステムを生かして満期更改業務の効率化を図りたいと取り組んだ。

「いつ、どういうタイミングでどういった内容でお客様に手紙（案内）を出せば、お客様はアクションを起こしてくれるのか。手紙一つとってみても、どうしたら見てもらえるのか。心に残るのか。情報量はどれだけにすればいいのかなどを勉強しました」

創業当時から17年間かかってできたのが今のICHIGOシステムである。そのシステムの一つ満期管理システムを紹介すると、入力フォームがあり、満期案内や返送用のお手続きの連絡票（お問い合わせ）の文書を作成する場合、そのフォームに契約者名、保険種類、満期日など必要事項を入力し、満期案内とお問い合わせのボタンをクリックするとそれだけで文書ができ上がるようになっている。同様の方法で新規や契約中止の案内、自動車保険の場合、車両の入れ替えによる異動など代理店業務にとって必要な文書を即座に作成できる。

さらに、自らの1か月間の行動を3か月にわたりデータをとり、むだな部分をいろいろ洗い出した。その結果、自分の動きをルール化した。例えば、見積りを郵送した場合に、その後こちらの都合で相手に連絡するのではなく、郵便物であれば2、3日後には相手先に着くので、それを見計らって連絡するようにするというルールを作るようになった。

こうした業務や営業上のルールをきめこまかくルール化しておくことで、やり方さえ覚えれば新人でもある程度はできるようになります」

入社してまだ約3年の山足剛さんは異業種からの転職だが、「最初はとまどいもあったが、最近は代理店の一つ一つの動きがお客様に影響をするということが見えるようになりました」と話す。

## 早期更改に独自の満期管理システム

ICHIGOシステムの満期管理システムを活用しルール化した具体的な例を自動車保険の早期更改の流れから紹介する。例えば1月の前半（15日まで）に満期を迎える契約の場合、満期手続きを11月末までにほぼ完了させるというもの。同社が代申となっている東京海上日動の場合、満期月の2か月前の10日、この例でいうと、11月10日ごろに、契約者に更新ガイドを送付する。これは設計書（おすすめプラン）と満期案内（重要事項説明書を含む）を一式にしたものである。設計書については代理店のプランを反映したものとなっている。同社ではこれが送付される2日前から、代理店として満期案内を郵送していく。そうするとお客様のところへは更新ガイドとほぼ同じ頃に着くことになる。

郵送の中身は満期管理システムで作成した満期案内（上票）とお手続きの連絡票（返送用）、返送用の封筒である。満期案内には保険種類、満期日、保険料、払込方法などを案内してあり、返送用のお手続きの連絡票では主に運転する人、車の用途、免許証の内容、年齢条件などの契約条件や保険料の払込方法のチェックなどをしてもらう。

順次郵送していく中で、お客様に届いたころから遅くとも1週間以内にお客様と連絡をとる。契約内容がOKであれば、お手続きの連絡票がお客様からFAXもしくは郵送で届けられ、お客様と最終確認をし、契約手続き完了の案内（お礼）を送り、満期更改が完結する。これらの流れを満期案内、満期フォローともに約10日間（土日含む）でこなし、11月末ぐらいに契約手続きが完了するスケジュールとなっている。

こうした流れが社内でルール化され毎月繰り返される。この流れをしっかり把握していれば、内務担当者だけで一連の作業が十分こなしていけることが大切です。満期案内はきたけれど、代理店からは連絡がない。それだったら、満期日まで放っておけばいいという方もおられます。だから案内を出して一週間以内に連絡すれば、お客様の認識も高くしっかり対応してくださいます。郵送した書類をチェックして返送していただければ更改の手続きは完了となる。これを毎年、お客様に繰り返すことによって、更改のときは一期保険事務所ではこうした対応をしてくれるのだなと理解してもらえるようになります」

当初はお客様の協力が必要だが、これを習慣化していくことでお客様にストレスを与えずに簡単に手続きができるようになる。

自動車保険の例をあげたが、損保全種目、生保にも対応できる。

また、満期管理システムだけでなく、事故処理システムもあり、満期管理システム同様、必要事項を入力していけば、事故報告書や保険金の請求などができ上がる。

## 全国で20代理店が活用

昨年6月に入社した落合英明さんは、代理店の仕事ではなく、このシステムの営業を主に行っている。

「業務の効率化というのは代理店の経営者にとって共通の悩みです。当社がこのシステムを使って効率化を図っているということを説明すると、このシステムに興味を示してくださる代理店さんも多くおられます」

見学に来た代理店は方法が簡単で多様な対応ができるこのシステムを見てびっくりするという。

現在、全国で20代理店が活用。その代理店からも意見がフィードバックされる。基本的にはお客様とのコミュニケーションレターなど代理店業務支援システムであるため、どこの代理店でも使用可能となっている。

石井さんはICHIGOシステムの理念について次のように語る。

「ICHIGOシステムは我々の思いが入った当社の業務理念です。このシステムは『確実に』『正確に』を目的としています。確実とは実行（処理）を意味し、正確とは情報の整理をいいます。つまり整理された確かな情報の元に、処理を実行（完結）することです。思い込みではなく、明確に数値化できることを優先して実行することがこのシステムです。このシステム（業務理念）と営業（行動理念）による、共同実行でお客様から見た最大限の評価を目標として実行します」

簡単にいえば、煩雑で漠然とした流れを具体的な形で共通化（ルール化）し、それを実行に移していくということだ。それは「すべてはお客様のために」というところから始まっている。

満期管理や事故処理だけでなく、他にも契約の進捗状況、スケジュールなどたくさんのシステムがあり、いくら時間があっても話が尽きないほどで、目を輝かせて話す石井さんが印象的だった。

---

連絡先＝03（5248）0318

ホームページは代理店名で検索。