業務システムが業務の中枢に

開発と保全に日常の大半費やす

弊社ではICHIGO SYSTEM（代理店業務システム）が業務の中枢を担っています。

そのため、今や私の日常は、このシステムの開発と保全で大半を占める羽目になっています。

代理店ならではの業務に特化させたシステムですので、代理店である私でなければ実務に即したものは作れないもので、あの機能もほしい、この業務もシステム化したいと、思いつくまま開発し、年年歳歳自分の首を絞めてしまったようです（友人にキーボードの打ち方を教わった頃は、PCも楽しく懐かしく思うこの頃です）。

現在は、事故処理システムの保全に追われています。

傷害補償に先進医療の手術が対象となり、また、みなし通院規定が新設されたことで、事故関連の書類が改版されました。その変更内容をシステムに反映させる作業が必要となったのです。

なぜ、代理店に事故処理のシステムが必要なのか？と、疑問を持たれるかもしれません。

損保は、事故の受付から損害サービスへの報告、保険金請求書類の取り付けまでを代理店が担います。

これも代理店の本業であると位置づけている弊社は、スタート（事故受付）からゴール（保険金支払）まで、一連で処理・管理できるシステムが不可欠であると考えたからです。

中でも、書類作成の機能は重宝しており、1度のデータ入力で事故報告書から保険金請求書を作成できますので、同じ内容を繰り返し手書き記入する手間が省けます（保険金請求書は、契約者にご記入いただくには、あまりにも忍びない項目が山盛りですので、弊社で記入しています）。

日々の業務から必要性

業務のルール化を補うツール

【開発の起点】

システム化の必要性は、日々繰り返される業務（ルーティンワーク）の中に存在します。

自らの業務の欠点が明らかとなり、規則（ルール化）の必要性が生じた場合など、システムはその解決を補うツールとして最適です。

これまで開発してきた、多種のシステムにはそんな様々な必要性の起点がありました。

ある時、切手が無造作に放置されている現状に見かねた事務スタッフから、「切手も現金と同じなのに、管理ができていない」と指摘されました。

いつでも郵送の手配ができるようにと考えた措置でしたが、思わぬ欠陥が見つかった訳です。すぐさま、郵送に関わる案件を全件データ化し、同時に送料の収支も管理する「郵送管理システム」を作りました。これで、毎月毎月の収支が合わないことに頭を抱えていた問題も解消できました。

また、ある時は、お客様からの返送書類が、担当者の机に眠ってしまい忘却されたことが発生します。

処理を担当に委ねてしまい、事案の把握と管理が皆無だったことに気がつきます。

こうして、書類の処理を管理する「リアクション管理システム」を追加しました。

当社に書類が到着して（または依頼が）何日経過したかをワーニング表示する機能も付して、全体の処理の進捗を把握できるようにしました。

以上のような欠点は、すべての責任を担当に委ねてしまうリスクであり、任せる責任と管理すべき責任を履き違えていた結果なのでしょう。

代理店は以外と書類に関わる取扱いが多い業種です。お客様へ申込書類や資料を送付したり、逆に、お客様から書類を取り付けたり、そして、課支社へ送付したりと、書類の管理と手配は常に発生しています。

私の作ったシステムは完全ではありません。

しかし、システムに携わるスタッフ自身が、知らず知らずに業務を完全にこなしていることが何よりも嬉しく、業務の流れをスムーズにする最善策であると気がつかされます。

また、そこに、新たなルールも構築されてきますので面白いものです。

さて、私の日常の大半を占めるシステム保全のスケジュールですが、今回のように急を要する保全には慌てふためきます。私の日常にこそシステムが必要なのかもしれませんね。

・・・ん。

≪34≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

夢 25

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

自問自答で人は成長

物事に自ら問い行動する

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。早いもので上半期も終わりです。下半期に突入。今期の目標に向けて張り切っていきたいと思います。

先日とあるセミナーに参加いたしました。「リツモンリョク」という題材です。

みなさん？？？って感じでしょうか。「立問力」、「問いを立てる力」という意味だそうです。

よく社員に対して「もっと考えて仕事しなさい」とか言いますが、考えるとはどういうことでしょう？　物事に対して問いを立て、それに対して答えを考える、答えを出すということです。つまり自問自答することです。

言われたことだけをするのではなくて、自ら考え行動することで、お客様の満足度は必ず違ったものになってくると思います。

いつでも郵送の手配ができるようにと考えた措置でしたが、思わぬ欠陥さんにご紹介したいと思います。

「甲子園を目指しているエースピッチャーの友人がいます。高校3年の夏、予選大会の決勝。最終回、相手チームの攻撃時に2点を取られて、1対2でサヨナラ負けを喫しました。この時あなたは彼になんと言ってあげますか？（必ず何かを言ってあげてください）」

ぜひたくさん自問自答してみてくださいね。

その人は成長していくのだと思います。

本当に？とか、なぜ？とか自ら考えることはとても大切なことだと思います。

最後にセミナーの最後にあったテストがとてもおもしろかったのでみなさんにご紹介したいと思います。

現代人のカルテ 270

知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

マラリアが日本で流行する？

暑すぎる日本、気候変動に注意

かつての四季はどこへいった

10月の声を聞いてもなお、猛暑日だの真夏日だのと暑い日が続くなか台風が接近すると最近誕生した「特別大雨警報」が発令されるというかつての日本の季節感にあふれた四季折々の素晴らしさが見られなくなってしまいました。

この激しい気候の変動は若者にはあまり影響ありませんが年配の方にとっては体調不良の原因となり高齢者には「死への旅立ち」になる恐ろしいものなのです。

今の状況やこれからについては報道していますが「何故こうなっているのか」については気候のみならず日本のマスメディアの一番苦手というか表面的に避けようとしている部分で気候の変動についても『何故』の報道がないことに違和感をおぼえるのです。

もうひとつの問題点は気温の上昇にともない、かつて存在しなかった熱帯の感染症が日本に上陸してくることです。特にマラリアという病気はハマダラカ属により媒介され世界的には年間感染者5億人（最大推定）、死亡者127万人と世界全体の死亡者5000万人の2・5％を占めています。

日本においては毎年約100例見られ内数名の死亡が報告されています。この数字だけを見ると「大したことはない」と思われるかもしれませんが、気温の上昇がきっかけとなってハマダラカが日本に土着するようになれば大変なことになる可能性があるのです。

4種類のマラリアの内、約50％を占める熱帯熱マラリア原虫によるものでは重症化しやすく急速に脳症による昏睡、腎不全や播種性血管内凝固症候群等をきたし、死亡する例が少なくなく耐性のあるマラリアの報告も見られるようになっているのが現状です。

現代の日本人にとってマラリアというとあくまでも情報、知識の上での病気です。しかし、少し時代を遡れば大いにこの病気に苦しめられたこともあったのです。

太平洋戦争時、かつての日本軍が南方に進駐していた時にニューギニアなどの密林で多くの将兵がマラリアで命を落としているのです。米軍の銃弾で倒れた将兵よりもはるかに多くの将兵がマラリアをはじめとする熱帯性の感染症で亡くなっています。今日の日本にとってまた恐ろしい病気として甦る日がくるかもしれません。

因みに病原微生物は大きく3つに分類され①ウイルス②原核生物（細菌やスピロヘータなど）そして③真核生物（真菌や寄生虫など）のうち、マラリアは③の寄生虫に属する原虫といわれるものが原因で発生するものです。

ところで、同じ暑さ＝熱さでもこちらは歓迎できるニュースです。昭和34年に阪神タイガースのファンになって以来、50年以上プロ野球を見てきた筆者にとって記録を残し記憶に残る大投手は金田正一（通算400勝）、江夏豊（年間奪401三振）、村山実（年間防御率0・98）、稲尾和久（シーズン20連勝）、杉浦忠（年間38勝4敗）などですが田中将大投手が熱闘の連続、大記録を達成したのです。

稲尾の20連勝も杉浦の38勝4敗もかすんでしまうほどの大活躍。何より球団創設わずか9年の楽天ゴールデンイーグルズが優勝した最大の牽引車として大車輪の活躍でチームの貯金のほとんどを1人でかせいでしまったのです。

24勝0敗でシーズンを終え、通算28連勝も含めて、投手の連勝記録をほとんどぬりかえてしまいました。特に得点圏に走者がいると別人のような制球力と球威で相手に得点を与えないピッチングは往年の江川卓を髣髴とさせるものがあります。

こちらの熱さは来年も変わらず日本で続いてほしいものです。

気温上昇で熱帯性感染症上陸のおそれ