

タブレット端末活用とデジタル化で保険販売の変革を支援する NISSAY IT保険販売支援ソリューション「インプラス」



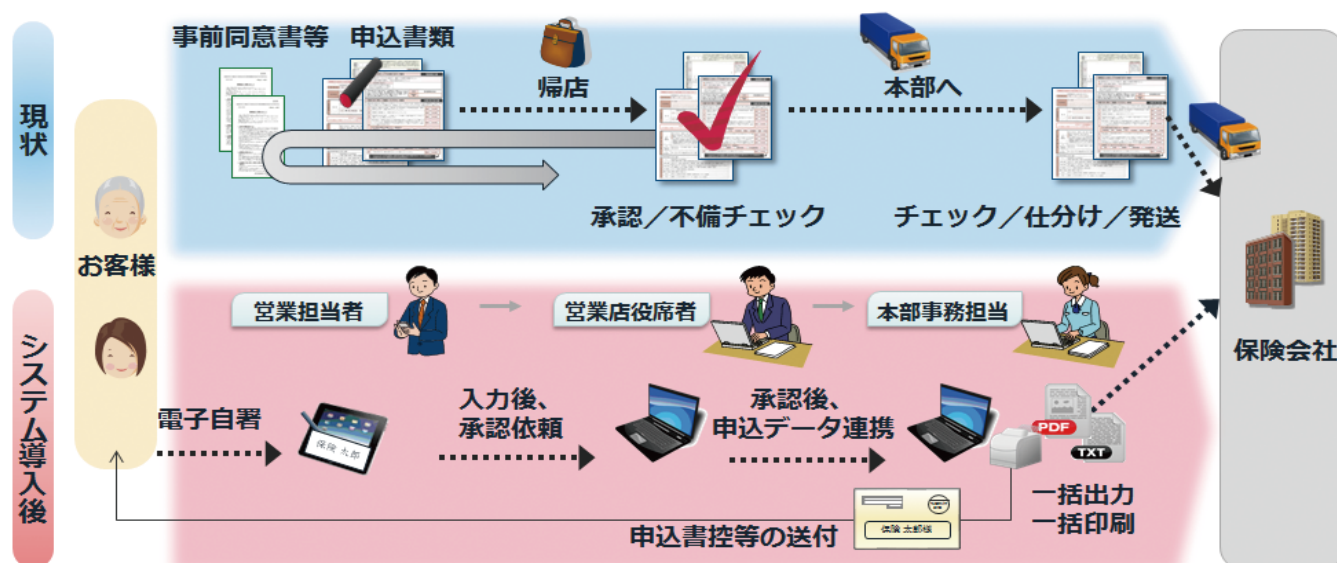
I. 「インプラス」ソリューションの構成と特長



保険取扱にかかわる金融機関業務から保険会社の申込手続きまで、連続性の高い業務プロセスのサポートにより、お客様サービスの向上・業務効率化を実現

保険募集管理 (改正業法等 関連法規制対応)	タブレット保険申込 (保険申込～承認業務に対応)	保険販売管理 (契約／手数料の管理・活用)
金融機関様の独自運営に柔軟に対応	取扱商品の統一化された申込画面	豊富な導入実績で培われた業務網羅性
意向把握／提案可能商品自動選定	金融機関様独自の事務フローへの適応	ペーパーレス保険申込機能との連携
募集制限先等のコンプラ支援	多数の保険会社・商品に対応	法制度改正等への迅速・確実な対応
金融機関様における保険募集業務全般（募集～申込～管理）をシームレスにサポート		

II. タブレット端末を活用したペーパーレス保険申込の仕組みと導入効果



- 導入効果 (Introduction Effects):**
- 申込手続きの時間短縮・不備削減等による、営業時間創出、お客様サービスの向上
 - 各種システムチェック等を通じて、保険募集にかかわるコンプライアンスを支援
 - 紙の申込書の電子化による、物流(コスト)削減、紛失／情報漏えいリスクを低減

この記事に関するお問い合わせは以下へお願いいたします。

金融サービスソリューション事業部

TEL:0120-948-479 FAX:03-3735-1665 E-mail:info@nissay-it.co.jp

INPLUS(インプラス)は、ニッセイ情報テクノロジー株式会社の登録商標です



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア TEL:(03)5714-4624 FAX:(03)5713-0178
<http://www.nissay-it.co.jp>

※本文中に掲載されている商品名およびサービス名は各社の商標または登録商標です。
All Rights reserved. Copyright © 2016 Nissay Information Technology Co., Ltd. (本誌記事の無断転載・コピーを禁じます)

R NISSAY IT Report



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

りそなグループ(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)生命保険申込みタブレット化プロジェクト (インプラス・タブレット保険申込 導入事例)

りそなグループ(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)における保険募集事務効率化の取組

りそなグループ(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)における生命保険の取り扱いは、2016年現在で、年間約10万件であり、グループにおける資産運用ビジネス業務において大きな割合を占めている。

取扱商品数は40商品を超え、多種多様の商品を取り扱う中で、担当者やバックオフィスにおける事務負担は高く、不備率も高かったため、確実性の向上による効率化は喫緊の課題であり、解消に向けた施策を模索していた。その中で、保険申込のタブレット化は、課題に対して非常に有効なアプローチであると考え、2015年から検討に着手した。

プロジェクトの目標

生命保険申込みのタブレット化にあたって、拘ったことは、「申込み時間の短縮」と「不備の撲滅」を通じて、「お客さまの信頼を一層高め、保険ビジネスを更に発展させる」ということである。お客さまの手続き負担を抜本的に減少させることにより、「事務手続きの時間」を「詳細な商品説明」や「コンサルティング(クロスセールス)」の時間に転換することをプロジェクトのゴールとした。

NISSAY IT「インプラス」を選択した理由

保険申込のペーパーレス化には、複数の方法が存在することは把握していた。その中でニッセイ情報テクノロジーのソリューションを選択したことには、明確な理由がある。

●実績のあるソリューション

ニッセイ情報テクノロジーのタブレット保険申込ソリューションは、大手証券会社にて稼働実績のあるソリューションであり、導入効果や導入後の事務を明確にイメージできた。

●保険販売支援のトータルパッケージ

各保険会社が提供する申込書作成業務だけが電子化されたところで、銀行にとってのメリットは限定的である。その前後にある保険申込にかかわる数々事務手続きに対して、銀行固有の事務手続やシステムとの相関性を確保するためには、機能カスタマイズに柔軟に対応できるシステムを選択する必要があった。

●銀行が保険申込のシステムを保有すること

従来は保険会社ごとに書式、様式等、個性が異なる各種申込み書類を銀行の社員が取り扱っており、不備率が下がらない主要な原因となっていた。

ニッセイ情報テクノロジーのソリューションは、りそなグループでシステムを保有していることから、実際に操作する社員目線で画面構成を構築することが可能であり、保険会社の壁を越えて、入力ルールを統一することが可能であった。

実は、導入当初にはあまり強く認識していなかった点であるが、本プロジェクトが成功を収めた最大の要因の一つだと考えている。

●操作性/インターフェイスに優れているということ

全保険会社/商品の申込入力の様式(インターフェイス)を統一することで、保険会社ごと、商品ごとの個性を排除し、商品選択やその後の申込手続を統一できたこと。また、当然ながらインプラスシステムによる保険販売管理機能ともシームレスに接続しており、ユーザ利便性が非常に優れている。

上記のように、当ソリューションは保険申込業務を改善する画期的な仕組みであり、他の方法では実現不可能と考え、ニッセイ情報テクノロジーの提案を採用するに至った。

プロジェクト推進

ニッセイ情報テクノロジーのタブレット保険申込ソリューションは、稼働実績はあるものの、それは大手証券会社での実績であったため、銀行固有の業務や事務フローを意識したパッケージの機能改善をニッセイ情報テクノロジーと共に取り組む必要があった。全ての事務、個々の品質基準、想定されるリスク、担当者の利便性等を一つ一つ整理し、銀行として共通な要件、当社の独自要件等を切り分けながら、現場の社員にとって利便性の高いシステム構築を心がけた。

また、タブレット化への対応を依頼した保険会社も多く、その調整は極めて困難があった。しかし、保険会社の協力、ニッセイ情報テクノロジーの支援により、システム導入開始決定より約1年で、15保険会社約41商品のタブレット化を行うことができた。

営業現場へのシステムの周知、研修については2016年5月の保険業法の改正と相まったこともあり、力を入れた。導入



タブレットを活用した接客シーン

当初のタブレット比率を高くすることが、プロジェクト成功のキーとなることは当初より、予想していた。全国で計70回以上の操作研修会の実施や、VOD視聴も含めて事前トレーニングをグループに徹底した結果、本番リリース直後からの80%近い高い利用率を実現できた。

実現した効果「四方よし」

当プロジェクトは、平成28年2月に一部先行店での利用を開始し、同年5月に一時払保険の全商品、同年7月に平準払保険全商品での利用を開始した。5月の全店リリース当初より現場からの評判は非常に高く、翌6月には保険申込全体の約90%がタブレット端末での申込みに置き換わるという、極めて高い利用率を達成している。申込み時間の短縮に加え、不備率の大幅低下を当初より実現した。

当プロジェクトは、お客さま、従業員、銀行、保険会社がそれぞれメリットを享受できる「四方よし」を実現できたと考えている。

お客さまにおいては、従来、保険申込1件が約45分として、その内35分程度を「記入」という行為に費やされ、かつ記入ミスが多く発生するのが現状の紙での保険申込であったが、タブレット申込以降は記入時間は、2～3分に短縮した。この時間を活用して、コンサルティングや商品提案といった本来の銀行サービスをお客さまに享受いただくことができている。銀行担当者とは、保険手続きを行うことで、「次の一歩も決められる価値」の提供が、お客さまにおける最大のメリットと考える。

従業員においては、お客さまのメリットにある時間短縮もさることながら、例えば紙の分厚い申込キットを予備も含めて複数個持ち歩くことがなくなった、支店に戻ってからの処理や役席者業務等、保険募集が格段に楽になった点が大きいと感じている。

銀行にとっては、やはり生産性の向上が大きく、特に不備の減少は、渉外担当者、バックオフィスを含めた銀行全体での

非生産的な時間を削減できている。

保険会社においても、やはり不備削減が大きいと考えている。保険会社／商品によってバラつきはあるが、不備発生(率)は5%程度にまで削減できている。また、保険会社によっては、当社から送付する保険申込データを契約管理システムに取り込むシステム構築の対応を行っており、保険会社の申込書の受け入れ業務においても高い効果を生んでいる。

これらは全て、単に保険申込の電子化に取り組んだだけでなく、ニッセイ情報テクノロジーの提供する保険販売支援のオールインパッケージをベースに、自行業務にマッチするシステム構築を進めた結果であると考えている。

ニッセイ情報テクノロジーへの期待

当初の目的である保険募集事務の効率化については、目標を達成できたと考えている。しかし、当システムについては改善余地が残されている。印鑑レスの追求や、口座振替依頼書等の残存紙帳票の電子化、意向把握業務の電子手続き化等、さらなるお客さまサービスの向上、銀行業務の効率化に向けた変革にチャレンジしたいと考えており、ニッセイ情報テクノロジーには保険システムのプロフェッショナルとして、保険窓販システムの新たなスタンダードを当社と共に構築することを期待している。

COMPANY PROFILE



りそなグループ

「リテールNo.1」の実現に向け、「オムニチャネル構想の実現」を掲げ、「24時間365日振込」等、顧客目線でのサービス展開を実現している。

りそな銀行

コンシューマービジネス部
担当マネージャー
大賀 智之 様

りそな銀行 保険窓販領域のご担当で、りそなグループの保険販売管理システムプロジェクトに尽力された。当プロジェクトの成果が評価され、りそなグループ内の表彰制度である「りそなブランド大賞」並びに「細谷英二賞」を受賞。