

顧客接点の革新ーモバイル技術を活用した次世代モデルの推進ー

東京海上日動システムズ株式会社 宇野 直樹

1. 代理店ビジネスモデルをとる損保のIT活用の必要性、満たすべき稼働要件

損保では商品の契約期間は1年、契約締結権は代理店が有するビジネスモデルが一般的である。この代理店ビジネスモデルでは、契約者の事故対応、引受リスク量の把握等を行うために、契約情報を保険会社が早期に把握することが求められる。

また、代理店は損保会社とは別法人であり、機器も自前のものを利用している。代理店が利用している様々な機器で稼働するシステム、即ちマルチプラットフォームが求められるのも損保の特徴である。

2. モバイルがもたらすビジネスプロセスの変革

損保会社は、契約情報の早期把握を目指し、まずは保険会社内のIT化、次に代理店のIT化と顧客接点に向けてIT化を進めてきた。

この一環として、操作性の良い機器と、高速・大容量なモバイル通信環境が整い始めたことを機に、顧客接点で契約手続きが完結する全く新たなビジネスプロセスを前提とした次世代モデルを開発し、契約情報の早期把握という課題解決を図ることとした。

3. 代理店が顧客接点で使う次世代モデル

まず、代理店が顧客接点で使う次世代モデルの利用機器は、顧客の見易さを勘案し、iPad、Androidタブレット等で10インチ以上の画面を有するものとし、HTML5を採用することでマルチプラットフォーム対応を行った。なお、タブレットを前提とした操作性であるが、PCでも稼働する。

この、代表的なアプリである「ご加入一覧」は、契約者がどういう保険に加入しているか、家族の補償はどうなっているかが一目で確認できるものである。「ご加入一覧」は、自動車保険、火災保険等の契約の満期の都度更新手続きをされ、自分が加入されている保険契約の全体像を把握されていない契約者に好評を博している。これには、個人版と法人版がある。

もう一つの代表的なアプリは「ペーパーレス手続き」である。これは、顧客にとって分かりやすく快適で、代理店にとって説明しやすいことを目指したものである。具体的には、タブレット上で氏名、住所等の契約者情報、自動車などの付保対象物の情報、対人賠償額等の契約条件等を、順を追って確認しながら手続きを行うものであり、漏れない手続きを保証するものである。また、良くあるご質問は、動画やPDFの説明資料を用意して正確な説明を行えるようにしており、顧客の疑問は全て解消して契約締結出来るようにしている。

これに沿って手続きを行えば、募集人の経験が浅くても一定の品質を担保した手続きが可能であり、適切な募集に寄与するものと考えている。

「ペーパーレス手続き」は、2012年4月の自動車保険から始め、火災保険、超保険、傷害保険等の損害保険に加え、生命保険でも実現済みである。なお、契約者が事故に遭われた際に、代理店が事故対応をするためのアプリも実現済みである。

4. 契約者自身が使う次世代モデル

契約者がスマホで使用するアプリも次世代モデルでは提供しており、内容は代理店を始めとする連絡先一覧、契約内容照会、事故に遭われた際の対応を円滑に行うもの等がある。

事故の際の連絡では、GPS機能を使って事故場所を特定できるようにし、対応の迅速化を実現する等、スマホならではの利便性を実現している。

5. 今後の方向性

2020年に500億の機器がネットに接続されるとのことであるが、これはモバイル技術の進展がもたらしたものである。モバイル技術を使って顧客接点を快適にする取り組みは開始して2年余りであるが、この間にも回線は接続速度と共につながり易さも向上した。デバイスも日々進化している。

進化した技術を使って顧客の利便性を高めるという視点と、進化した技術を使いこなす顧客の視点で不断の見直しを行うことが必要な時代である。

開発のためのノウハウも新たなものが必要であり、このための人材を育成しつつ、今後とも継続的な進化を図って行きたい。

また、エマージングカントリーで使われているのはモバイル機器である。次世代モデルは日本発で海外に展開できる可能性を有していると認識している。