

一期保険事務所

代理店業務支援システム

ICHIGO SYSTEMを普及へ

昨今増加傾向にある書類量が、保険業界全体で問題になってきている。特に損害保険中心の代理店では、「保有契約の更新作業だけで手いっぱいになり、本来の業務の営業ができない」といった悩みを抱えるところも少なくない。そのため、一期(いちご)保険事務所(東京都板橋区)では、ほとんどの業務作業を「ICHIGO SYSTEM(イチゴシステム=写真1)」で対応している。「このシステムでは、保有する約3000件の更新事務手続きをスタッフ1人で行えるようにしています」と語るのは開発者の石井裕二社長。現在では、同システムの評判を聞きつけた全国の20代理店が採用している。

1人で年間3000件の更改が可能に

このシステムは、「事務作業で1〜3カ所程度と業務量の大幅な短縮」が最大のメリットといえる。例えば、更改作業する場合、システムの画面に入力する項目は通常の

業務で1〜3カ所程度と単純な操作で済む。その後、プリントアウトした独自の満期案内と返信用封筒とを封筒に入れて送付すると、顧客自身から郵送や電話などで更改の有無などについて連絡してくる流れとなっている。これにより、同社での事務作業量は大幅に減っただけでなく、平均して満期日の約50日前にほとんどの更改手続きが完了するようになったという。

その理由として石井社長は次の2点を挙げた。1点目は、「更改業務を明確に分ける」ということ。社内ルール「ICHIGOルール」には、

「七ヶじゃないんだし、満期の手続きの時はお客さまに会ってはいけない。なんていうルールはありませぬ。提案があれ、別の機会にいつでもお客さまへ了解をいただきたい。同僚は、お客さまに会ってはいけません。それらを防ぐため、同社ではシステムの活用を軸としたルール作りを行っている。それにより、経営上のリスクをカバーできただけでなく、新人教育の時間も大幅に短縮できたという。」

「更改造業はお客さまに對して行う本来の仕事ではない」と感じてシステムの活用を思いついた。しかしソフトをいろいろと探したが、顧客とのコミュニケーションを中心としたイメージどおりのものがなかったために「ないものねだりをして、もしかたがない」と一念発起したという。ただ、コンピュータ関係の仕事や勉強はしたことがなかった。では、なぜ17年もシステム開発に没頭したのか。

「ラクしたかっただけです」と苦笑する石井社長。しかし本音は「あくまでもスタッフが使うソフトであり、顧客を中心として活用できるシステムでなければならぬ」ということを常に念頭に置いて作っていたという。

20の代理店でシステムを採用

を同社では個人・法人の区別なく事務スタッフ1人が行っている。なぜ営業担当者ではないのか。対に混同してはいけない。つまり顧客の心的負担を極力軽減するため。営業スタッフが訪問するのは、事務スタッフが送った郵送物を受け取った顧客から要望があった場合

2点目は「社内の意思統一」。合併して大型化した代理店の中には、設立時に決めた社内ルールが不十分で、営業スタッフがばらばらに行動した

「更改造業はお客さまに對して行う本来の仕事ではない」と感じてシステムの活用を思いついた。しかしソフトをいろいろと探したが、顧客とのコミュニケーションを中心としたイメージどおりのものがなかったために「ないものねだりをして、もしかたがない」と一念発起したという。ただ、コンピュータ関係の仕事や勉強はしたことがなかった。では、なぜ17年もシステム開発に没頭したのか。

「人は忙しいと、疲れから勝ちな判断をしてしまふのだと思ひます。それを防ぐために、業務をできる限りシステム化して、全スタッフが簡単に使えるようにしました」とシステム開発のコンセプトを語る。

「一期保険事務所では、ICHIGO SYSTEMとは、PCソフトではなく、業務理念」を言います。この意味を石井社長に尋ねたところ、次のような回答があった。「早く満期案内をしなさい」といった理想の話ではなく、「こうして満期案内をしましょう」といった実行レベルでの業務フローを示さないと、スタッフは戸惑って動けないと思うんです。つまり、当社の理念を執行レベルに落とし、このシステムなので「すー」

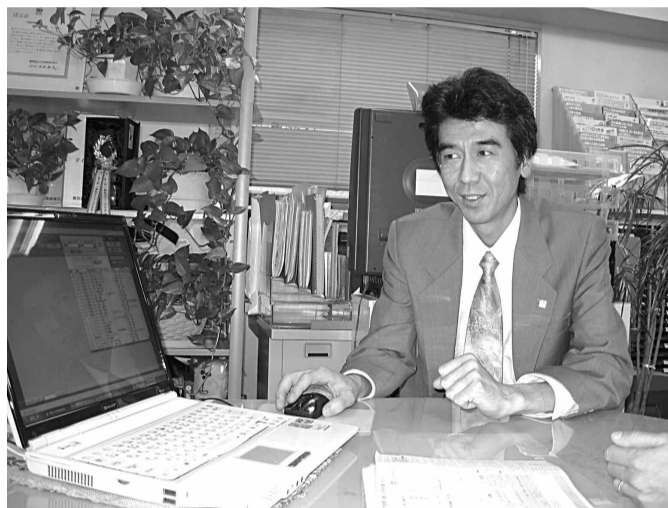
事務スタッフが中心の更改造業

以上のような更改造業

「ICHIGOルール」には、



システムを構成するファイルソフト一覧



システムを説明する石井社長

「ラクしたかっただけです」と苦笑する石井社長。しかし本音は「あくまでもスタッフが使う

17年かかったシステム開発

開発以前は、石井社長は胸の内を語る。

「現在は、自社のスタッフはもとより、20店も代理店さんに使っています。皆さん一生懸命にシステムを使って業務に取り組まれていますから、当社としては、提供する側としてしっかりと責任を持っていかねばいけないと思っています」と石井社長は胸の内を語る。

「理念を常に意識した経営こそ、企業が成長していく上では重要」という話はよく聞かれるが、それを実行するための手段まで言及されているものはなかなかない。同社のシステム操作は「理念を実行する手段」と言っても過言ではなさそうだ。

〈写真2〉 同社ウェブサイト



(http://homepage2.nifty.com/ichigo)

損保6社への対応まで成長したシステムは、継続してバージョンアップを続ける一方で、より代理店のためのシステムを提供するため、今後はシステム専門会社へ保守管理を委託していくことを検討しているという。

同社ウェブサイト(写真2)には以下の一文がある。「一期保険事務所では、ICHIGO SYSTEMとは、PCソフトではなく、業務理念」を言います。この意味を石井社長に尋ねたところ、次のような回答があった。「早く満期案内をしなさい」といった理想の話ではなく、「こうして満期案内をしましょう」といった実行レベルでの業務フローを示さないと、スタッフは戸惑って動けないと思うんです。つまり、当社の理念を執行レベルに落とし、このシステムなので「すー」