

24時間コールセンターと 事故処理システム設ける

(株)インシュアランスサービス 代表取締役社長 清水 丈嗣氏

RMJ (Risk Management of Japan) グループの株式会社インシュアランスサービスはお客様へのサービス、利便性の向上として、24時間コールセンターと事故処理システムを設置している。そこで、同社代表取締役社長・清水丈嗣氏にそれぞれの内容や取り組みなどについて聞いてみた。

独自の付帯サービスで付加価値

お客様の利便性・省力化を図る

— 24時間コールセンターを設けられたということですが、その経緯や中身などについてお聞かせください。

清水 2年前に弊社と日本アイラック、フュージョンエスアイは経営統合を行い一つのグループ(RMJグループ)として機能しています。日本アイラックは法人向けの危機管理が主要業務で、フュージョンエスアイはシステムを作っている会社です。弊社は保険を販売しています。こうした3つのシナジー効果を活かしながら、新しいサービスの展開をスタートさせました。

24時間コールセンターはもともと日本アイラックのサービスで、弊社が

お客様の要望によって日本アイラックのインフラを使用しています。

日本アイラックのコールセンターでは電話番号でお客様のことがわかるようになり、利便性向上にもつながり、よりきめ細かな対応ができます。例えば、企業のお客様で社員から事故報告があったときは手順を教えたいという要望があり、それにも応えています。このように個々のお客様に合わせて対応ができるようにしています。

保険で差別化が図れなくなってきた今、こうした独自の付帯サービスを活用して付加価値を提供したいと考えています。

— 続いて、事故処理システムについてお願います。

清水 自動車の台数が多く、事故件数が多いお客様(法人)にはこれまで事故の進捗状況や被害者からの問い合わせに対して、その都度対応する必要がありました。今回開発した専用のITシステムではお客様がフュージョンエスアイのサーバーにインターネット経由で接続すれば事故状況が細

かくわかるようになっていきます。リアルタイムで見られますので、お客様への利便性の向上にもつながります。いろいろな切り口から分析することができ、例えば営業所のある会社では営業所だけをピックアップしたり、

リアルタイムで情報提供

タブレットやスマホから見られる

— 現場ではいかがですか。

清水 実際に導入いただいたお客様から台帳管理が大幅に削減でき、事故のファイルが10分の1になったという事例も聞いています。また、タブレットやスマートフォンでも見られるようになっていきますので、営業担当者がお客様のところでタブレットやスマートフォンを活用しリアルタイムに情報提供できるなどコミュニケーションがとれるようになっていきます。

— 御社は企業に強みを持っていますが、清水 そのとおり弊社は企業向けに強みを持っています。お客様に少しでもお役に立つよう努

期間や登録ナンバーでピックアップしたりできず。また、解決済みの案件についていくら支払ったとか、昨年の事故状況はどうだったとか。このような様々な角度からのデータが一目瞭然でわかるようになっていきます。

— このシステムの開発はお客様への利便性や省力化を図るということですね。

清水 その通りです。もともと管理台数が数千台あるお客様にはオーダーメイドでシステムを作っていました。今回、管理台数が少ないお客様

にも簡単に使っていた方がいいように汎用型を開発いたしました。

月に複数件の事故が発生するようなお客様で要望のあるところには導入してもらっています。

— 今までの事故の発生状況をエクセルなどで作成しメールやFAXで送るなどの管理をしていたのですが、このシステムだとボタン一つで状況をリアルタイムで把握することができ、お客様の利便性向上につながっています。お蔭様で導入いただいたお客様からは好評を得ています。

— 現場ではいかがですか。

清水 まだまだ企業向けのサービスが少ない中でグループの力を合わせることで、お客様にたいして付加価値を提供していきたいと考えています。

— 今後新たなサービスを考えておられるのでしょうか。

清水 今年中にお客様向け契約管理システムのリリースを予定しています。また、グループ会社の日本アイラックでは企業の危機管理の一環として消費者対応に特化したサービスも提供しており、こういったサービスと保険を組み合わせることも進めています。

— 最後に、御社の

清水 ありがとうございます。

— ありがとうございます。



RMJ Holdings
Risk Management of Japan