

### インシュアランスサービス 事故管理システム提供

## 事故情報を顧客と常時共有

### 問い合わせ減少で業務効率向上

大型代理店の㈱インシュアランスサービス(兵庫県芦屋市、清水丈嗣社長)は5月から事故管理システムの提供を開始した。元々は同社内の基幹システムに組み込まれた事故受け機能だが、保険代理店の業務効率化と顧客満足度向上に役立てほしいとの思いから外部への提供に踏み切ったという。清水社長は「顧客がインターネット経由で事故情報をリアルタイムで確認できることから、車両台数の多いフリート契約の顧客から高い評価を得ている」と自信を見せる。

同社の提供する事故管理システムは、インシュアランスサービス社内の基幹システムのクレーン情報、同じRMJホールディングスのグループ会社であるフュージョン・エスアイ㈱の公開サービスを経由して社外の顧客に閲覧してもらうウェブシステム。同社ではこのシステム



清水社長

を導入した結果、それまで多かった事故に関する問い合わせの電話が大幅に減少。さらに、1カ月ごとに顧客に提出していた状況報告書類を作成する手間もなくなり、業務が大幅に効率化されたという。

使用方もシンプルだ。顧客は付与されたIDとパスワードを入力することで顧客用に見やすく整理されたデータを確認できる。未解決案件や解決済みの案件など、さまざまな切り口で情報を検索できる点も大きな特長となっている。

建設機械を多数所有する建設関係企業など、すでに3社で導入されているが、中には営業所ごとに情報を見たいといった要望を受けてカスタマイズした事例もある。清水社長によると、グループ会社が開発を担当していることもあり、カスタマイズも比較的安価でスピーディーな対応が可能だという。

現在は事故管理システムのみの提供だが、今後は異動処理や解約といった契約に関する手続きにも対応していく考えで、将来的には基幹システムそのものについても提供

していきたい考えた。さらに同社は、グループ会社の日本イラック㈱が運営するコールセンターで、24時間の事故受けダイヤルサービスも展開していることから、事

定しているため、契約し顧客企業ごとにフリーダイヤルの電話番号を設けている。事故管理システムとコールセンター、保険をパッケージとしても提供している。顧客企業ごとにフリーダイヤルの電話番号を設けているため、契約し

事故詳細画面

事故管理			
保険種別	自動車	状況	未解決
管理番号	PP-1-257	事故日	17/05/06
営業所			
ユーザー名	大沢 雄	運転者名	山下 健二
車両番号	大阪400C5369	付保額	車両120万円
請求者名	三原自動車	車種	乗用
本日入庫	山田 健二	対価	0円
事故状況	自車が走行中、道路左端に停まっていた相手車両がいきなりリターンをしてきたためブレーキ踏んだが間に合わず接触した。		
お客への連絡事項	弊社お車損害賠償120万円(全額)、相手車/バイク損害賠償50万円。		

事故詳細画面

ている保険会社が分らない場合でも、保険事故に特化したオペレーターが即座に対応する仕組みを構築している。こうしたサービスはリース会社などでも提供しているが、同社のサービスをフロア代理店が導入すれば、全国展開のリース会社にも負けないサービスを実現できる。

今後について清水社長は、「保険代理店として、どのような付加価値を付けることができるかを常に考えてきた。今後はグループ会社との協業により、保険料だけの競争から脱却すべく取り組んでいきたいし、システムなど、当社独自の知見を他の代理店でも生かしてもらえたら嬉しい」と展望する。