

# 社内システムの自社開発に注力

## スピーディーな開発実現

### FPパートナー

無料保険相談予約サイト「保険のビュッフェ」を運営する保険代理店の㈱FPパートナーは、営業活動や管理業務に関わる社内システムの自社開発に注力している。専門部署を設け、システムエンジニアを採用して、予約サイトや同サイト内の顧客とファイナンシャルプランナー(FP)の自動マッチングシステム、業務管理システムなどを開発・管理しており、スピーディーなシステム開発を実現している。また、顧客本位の業務運営の実践に向け、情報セキュリティ管理体制の強化にも取り組んでいる。

### 顧客とFPを約0・3秒でマッチング

同社は2010年4月に、生保8社を取り扱う保険代理店「あんしんFP(株)」として営業を開始した。各都道府県に支社を拡大する中で、14年1月に同系列代理店の㈱FPパートナー、17年10月に保険のビュッフェ(株)、

同年12月に㈱FPエージを展開している。

エントを統合。18年1月に現体制となり、黒木勉氏が代表取締役就任した。その後、18年4月には来店型保険ショップ「保険のビュッフェ」の運営を開始し、同年10月には47都道府県全てに営業拠点の開設が完了した。現在は全国に85拠点(19年7月時点)と4店舗の来店型保険ショップ

を展開している。同社は「本来あるべき保険業」を追求し、本気で取り組み、お客様の大切な人生を保険で守り続けることを経営理念に掲げている。これを実践するための仕組みづくりとして、専門部署を設けシステムの自社開発を行っている。

「E」は、同社のFPへの相談が予約できるサイトだが、当初は顧客からの相談依頼を本社が集約してFPに配分していたため、実際に顧客と対面するまでに平均2週間かかっていた。相談案件とFP数の増加に伴い、顧客がストレスなくスピーディーな相談申し込みができるよう、顧客とFPを自動でマッチングするシステムを開発。同社には1400人を超えるFPが在籍しているが、このシステムを開発したことにより、相談依頼1件当たり約0・3秒でマッチングできるようになった。また、24時間365日いつでも自動でマッチングできることから、翌日から相談対応が可能になった。



野崎氏(下段中央)、廣澤氏(下段左)とシステム課のメンバー

## 情報セキュリティ管理体制を整備

経営企画部システム課の野崎雷太氏は「現在では相談依頼の9割弱を自動マッチングで対応している。一部の機能はパッケージ化して他企業に提供しており、今後も他企

業への提供拡大を視野に入れ進めていく予定だ。保険会社や代理店からの要望にも応じていきたい」と語る。

現場の状況に合わせてシステム開発

同社では、業務管理システムも自社開発しており、改正保険業法の施行を踏まえ、意向把握業務や情報提供義務などに対応するための機能を追加した。現場で活用しやすいシステムになるよう、現場からの要望や意見を受け付ける窓口を設置。現場の声を聞きながら業務プロセスを見直し、顧客への意向把握のための「関所ルール」を設け、手順通りにシステムへ入力しないと先に進めない

仕組みにした。また、システムのインタフェースをリニューアルするとともに、提案内容や成約した商品、成約に至らなかった理由などを入力する「商談振り返りシート」を導入した。窓口で寄せられた要望・意見は全てフィードバックしていることから、積極的なコミュニケーションにより、業務やシステムへの理解が進み、実質業務プロセスが増えたFPからも好意的な意見が増えたという。

野崎氏は「業務プロセスがさらに増え、ルールが厳格化されているが、現場の状況に合わせてシステム開発しており、業務品質の向上につながっている。また、社員の間で、望みや意見を取り入れることで、会社全体でシステムを構築しているという文化が生まれている」と強調する。

同社は業務管理システムで蓄積したデータを分析・可視化するためのシステムも開発しており、現在は予約サイトを利用した顧客データ、販売実績、保険金支払い実績などのデータ集約に取り組んでいる。今後はそのデータを分析・可視化して経営やマーケティング戦略、人材教育などに活用していく予定だ。

より強固なセキュリティ管理体制を実現

同社は情報セキュリティ管理体制も強化している。自社開発したシステムの全て、セキュリティレベルの高いAWS(アマゾンウェブサービス)上で運用しており、今年度中にはISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)認証も取得する方針だ。また、顧客本位の業務

運営が求められる中で、代理店も大手保険会社並みのセキュリティ体制を構築する必要があるとの考えから、VPN(仮想専用線)とMDM(モバイルデバイス管理)を導入し、8月から運用を開始する。これにより、FPは外出先からでも安全に社内システムへアクセスできる。同社ではセキュリティの高いiPhoneを、営業端末としてFPに無償貸与することも決めた。MDMの導入により、iPhoneとタブレットPCの一元管理が実現し、端末紛失などのインシデント発生時には、遠隔でのデータ削除や初期化が可能になったことから、情報漏えいなどの事故を未然に防ぎ、安心・安全な情報セキュリティ管理体制を構築した。管理部総務課の廣澤祥太氏は「セキュリティ強化により、FPも安心して営業活動に取り組みめる上、顧客にもより一層安心して相談していただける。顧客本位の業務運営を実現する上ではこうした環境を整えることも重要だ」と言う。

同社では、顧客とFPのコミュニケーションツールのとして「LINE WORKS」も7月に導入しており、今後も顧客本位の業務運営の実践に向けてデジタルインフラの構築に取り組むとしている。