ザイラス　LIPSAS Neoをアップデート

損保満期更改業務を大幅に効率化

法改正での代理店の生産性向上・顧客満足度目指す



冨田氏

㈱ザイラスは2月から、同社が提供している保険代理店向け顧客管理システム「LIPSAS Neo」に新たな機能を加えアップデートした。損保代理店業務の約9割を占めるといわれる満期更改対応を抜本的に見直し、属人化や手作業を減らす仕組みを導入。満期更改対象契約を自動抽出し一覧化して、更改対応時の必須アクションを自動生成することで抜け漏れのない顧客対応を可能とするオペレーションを実現した。比較推奨や苦情管理といった保険業法対応機能の実装にとどまらず、損保代理店が日常業務で最も負荷を感じてきた中核業務そのものを大幅に効率化する仕組みを実装した。

現在、代理店の満期更改対応は、保険会社が提供する満期リストを基に、クラークなどがエクセル等を用いて手作業で進捗管理を行うのが一般的だが、顧客へ連絡しても予定どおりに進まないケースも多く、満期日までの残日数の確認や対応状況の把握など、進捗管理の負荷が増大している。結果として、満期更改の処理だけで手一杯となり、早期更改や損保顧客への生保クロスセルといった取り組みが後回しになるという課題があった。

課題解消に向けて同社は、LIPSAS Neoをアップデートし、満期更改対象契約をLIPSAS Neoが適切なタイミングで自動抽出し、担当者ごとに一覧表示する機能を追加した。マイページに未対応の満期案件を表示することで、従来の満期リスト運用では難しかった対応が可能になる。

さらに、案件確認画面も刷新し、満期更改に向けて行うべきアクションとその期限が自動的にセットされるため、これまで記憶やメモに頼っていた業務の抜け漏れを防ぐことができる。これにより、属人化しやすい満期対応を誰が対応しても同じ品質にすることができる。

また、顧客ページにはこれまでの生保証券中心の表示から、「世帯」と「損保証券」の表示欄が追加され、自動車・火災・傷害などの加入状況を一覧で分かりやすく表示でき、世帯構成の登録とも連動し、満期対応と同時に生損保クロスセルの機会も把握できる。

さらに、高齢者対応や適合性確認を自動化する仕組みも導入。顧客の生年月日から70歳以上を判定し、必要な確認項目を画面に表示するほか、商品ごとの適合性確認も促すことができる。監査対応に必要な記録を一連で自動で残せるため、協会認定や法令対応の負担軽減が期待される。

今回のアップデートについて、ザイラスカスタマーリレーション本部カスタマーリレーション部長の冨田広氏は、「今後、よりいっそう保険会社業務と保険代理店業務のすみ分けが明確化していく中、保険代理店としての業務品質向上が急務であり、これまでの記憶やメモに頼った仕事の仕方は通用しない。事務的な作業でありながら、損保代理店の収益の大きなウェイトを占める満期更改業務にLIPSAS Neoを活用することで、取りこぼしなく行えるようになることは、業務品質、収益、顧客対応品質、全ての面において保険代理店にとって非常に大きなメリットになる」とバージョンアップに込めた思いを語った。