

2020年6月8日

お客様へのより付加価値の高いサービス提供に向けた 新たな代理店支援システムの導入について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、お客様により付加価値の高いサービスを提供するための、新たな代理店支援システムを導入します。

本システムは、株式会社セールスフォース・ドットコム（東京都千代田区、代表取締役会長兼 社長：小出 伸一、以下「セールスフォース・ドットコム」）が提供する金融機関向けのデジタルプラットフォーム「Financial Services Cloud」を国内の生命保険会社で初めて採用しています。

1. システム導入の背景

近年、デジタル技術の進展に伴って、お客様は多様化・パーソナライズ化されたさまざまなデジタルサービスを日常的に利用しており、保険代理店や生命保険会社を含めた様々な業種の企業に求めるサービス水準が急速に高まっています。

こうした状況を踏まえて、代理店がお客様の多岐にわたるニーズにきめ細かく対応できるコミュニケーション・プラットフォームの構築を目指し、セールスフォース・ドットコムのテクノロジーを活用したお客様へのサービス活動を支援する代理店支援システムを導入します。

2. 新たな代理店支援システムについて

本システムは、セールスフォース・ドットコムが提供する金融機関向けのデジタルプラットフォームである「Financial Services Cloud」を国内の生命保険会社で初めて採用したものです。今後、よりスピーディに必要な機能を構築し、またアジャイル体制による継続的な機能改善を繰り返すことでお客様への価値提供の早期化・最適化を実現していきます。

本システムの導入によって、すでに当社内でセールスフォース・ドットコムのテクノロジーを活用して構築したコールセンターの顧客管理システムやご契約者様専用サイト「アフラックよりそうネット」と連動させることで、お客様と代理店、当社との間で情報をタイムリーに共有し、代理店と当社が一体化した質の高いサービスが提供できるようになります。

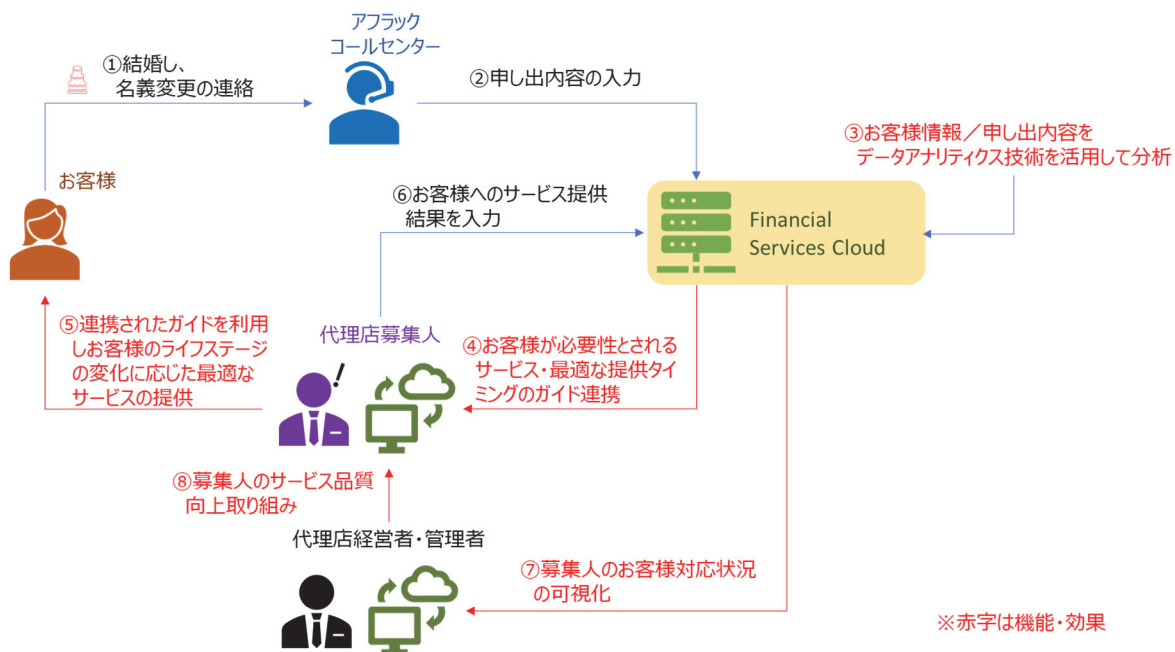
また、代理店の募集人とお客様とのコミュニケーション情報を代理店の経営者・管理者、募集人の間でタイムリーに共有するためのダッシュボード機能によって、営業活動の“見える化”を実現し、効率的に代理店のサービスレベルを向上させることができます。

さらに、代理店募集人育成プログラムの整備とあわせて以下のような機能を順次配備していく予定です。

<今後配備する機能>

- サービス提供をご希望されているお客様を特定し、そのお客様にとって最適なサービスを最適なタイミングで代理店募集人へ通知する機能
- データアナリティクスを活用したお客様アフターフォローリスト作成機能
- それぞれのお客様ニーズに沿ったサービス提供をサポートするデジタル提案ガイドなど、代理店募集人のサービスレベル向上を実現するための機能

■本システムの機能および導入による効果（イメージ図）



なお、本システムは2020年3月に一部の代理店に対してすでに初期機能をリリースしており、今後は継続的な機能拡張とあわせて本システムを導入する代理店および募集人を拡大していきます。

当社は、創業以来、時代の変化に合わせて社会と共有できる価値（Shared Value）を創造（Create）していく企業経営（＝CSV 経営）を実践しています。今後も当社は、最新のデジタルテクノロジーを活用して、積極的にデジタルトランスフォーメーションを推進し、お客様の利便性の向上はもとより、時代の変化に対応したイノベーティブな商品・サービスの提供による新たな価値の創造に取り組んでいきます。