



業種
金融・保険

導入部署・部門
営業企画部

導入前の課題

- ・通販を始める頃からパンフレットの発送を担当

導入後の成果

- ・ビジネスの重要性を理解したうえで業務に向き合ってもらえる
- ・発送も、作業も、メールの返信も、「遅い」ことが一切ない
- ・実際の作業を見せてもらえて、発注の仕方が分かりやすくなった

保険請求資料は即日発送！24年間“あんしん”対応で「正直なところ、困ったことはありません」

東京海上日動あんしん生命保険様は、各種保険商品を販売しています。なかでも、1996年の創立後、間もなくから「通販」にも取り組んできています。この業務をスタート当初から担当しているのがパーソルです。

東京海上日動あんしん生命保険様が通販を始める頃に業務委託のお声がけをいただき、前身である『日本アイデックス』の時代から数えて24年以上もお付き合い。そのため、「導入前の課題」については何も記録が無いほどでした。

保険の通販は、たとえばインターネット上の『保険比較サイト』で興味を持ったお客様が、申込書のお取り寄せをします。すると、数日でお客様の手元に資料が届きます。そうした資料の準備と発送を担当しているのがパーソルなのですが、この業務の難しさについてマーケット開発グループの副主任である山下様は次のように説明します。

「業界的に法令が変わることも多いので、資料もすぐに変更しないといけません。そういった突発的な差し替え対応にも迅速に対応いただく必要があるんですね」

印刷や発送については、前身の『日本アイデックス』の時代に50年以上の実績を積み上げてきたパーソル。お客様への迅速な資料発送。そして、

突発的な差し替え対応にも速やかに対応。こういった『スピード』についても、昔から得意とするところでした。その理由として、保険会社様への対応については数多く実施してきたためノウハウが豊富にありました。また、保険会社様の多くは「迅速にお客様に資料を届ける」ことを重視されているため、パーソルとしてもその点を前提として業務を設計してきたのです。

東京海上日動あんしん生命保険様の資料発送についても、『スケジュールありき』で考え、「そのスケジュールを守るためにはどうやっていくか」ということを各担当者様と相談しながら、システムや人員配置に工夫を凝らしながら実現させてきました。そうして「午前中にご依頼を受け、15時までにお客様へ発送する」という流れを毎日続けてきており、現状では『通販の申し込みキット』と『パンフレット』では多い時には1万件に迫る規模に対応しています。

さらにパーソルは、システム開発の様子や封入・照合などの『作業現場をお客様に見学していただく機会』を設けていました。藤村様にも2回ほどお越しいただいており、その時の感想を次のように述べてくださいました。

「実際にやっていただいていることを現物で見て確認させていただきました。あの場があったことで、お互いに共通認識が持てましたし、発注の仕方も分かりやすくなりましたね」

山下様はパーソルの仕事ぶりについて次のように語られます。

「分からないことが出てきたりすると『もう、パーソルさんに聞いた方が早

い』という感じなんですね。しっかりフォローしていただけるし、安心感があります」

スケジュールの組み方や、場所・人といったリソースの確保についても独自のノウハウを有しているため、「こまめな状況報告を欠かさない」ことにより、コミュニケーションにおいても安心感を持ていただけているようでした。

保険の比較サイトでは、お客様が必ずしも東京海上日動あんしん生命保険様の商品を選択することが確定してわけではありません。そのため、いかにお客様の手元に資料を届けるか、というスピードが重要な要素になってきます。パーソルでも、そのビジネス特有の重要性を理解したうえで日頃の業務に向き合っており、そういった姿勢についても山下様から「同じ方向性で業務にあたっていたらいいんだなってことを随所で感じられるので、ありがたいなと思いますね」と評価いただきました。

藤村様にも次のような回答をいただきました。

「正直なところ『困った』ということがないんですね。スケジュール管理も徹底されていますし、先手を打って動いてくださいますし。経験が豊富なので、我々が多分つまづくであろうところも押さえてくださっているんです」



東京海上日動あんしん生命保険株式会社
営業企画部 マーケット開発グループ 副主任
山下 様



東京海上日動あんしん生命保険株式会社
営業企画部 マーケット開発グループ 課長
藤村 様

