

直観的なデザインツールの利用で 帳票フォーマットが内製可能に

- OPROARTS で帳票関連業務を大きく改善 -

総合保険比較サイト「価格.com 保険」の運営と保険代理店業務を営む株式会社カカコム・インシュアランス。独自情報を駆使して利用者に有益な情報を届けつつ、保険の提案・申込・受付といった保険代理店の機能も併せ持つワンストップサービスを提供している企業です。同社では、帳票関連業務に「OPROARTS」を活用、業務効率の向上とトータルコスト削減に成功しています。その背景や活用方法についてお話を伺いました。



小池 光亮 氏

主な効果

- 複数のオブジェクトに分散している管理情報を一元管理
- 特別な知識不要で作成できる帳票フォーマット
- 業務の効率化と適正化で人的負担とトータルコストを大幅に削減



生命保険の資料請求・損害保険の設計書

私たちの企業は、生命保険で26社、損害保険で28社、少額短期保険4社の商品を取り扱う乗合代理店です(2017年10月現在)。対面相談・オンライン等の複数のチャネルで多くのお客様と接する業務なので、必然的に顧客データは大量に保有することになります。顧客管理にはSalesforceのサービスを使っており、チャネルや商材によっていくつかのオブジェクトに分けて管理しています。業務上頻繁に発生するのが、生命保険の資料請求や損害保険の設計書などに添付する帳票類の印刷と送付です。月単位でいうと数百件になることもあり割と負担の大きい業務なのですが、Salesforceの顧客管理機能では、オブジェクトを横断してお客様の情報を抽出したり、それを印刷フォーマットに反映させるということができないのが悩みでした。当初は一件ずつ手作業でこの作業に当たっていましたが、人手が必要になる上に作業時間も相当掛かってしまい、とても効率的とは言えませんでした。そこで自社開発も考えましたが、もっと短期間で導入できるサービスはないかと探し、「OPROARTS」の導入に至りました。

帳票テンプレート作成に特別な知識は不要

「OPROARTS」に期待したのは複数のオブジェクトからデータを抽出することです。これは問題なくできることが分かりました。さらに、運用を始めてみて分かったのは、開発作業が不要でデータベースの初歩が分かればカスタマイズや変更が可能な点です。特別な知識を持たなくても帳票デザインツール「Live」の設定だけでフォーマットが作成でき、レイアウトも以前使っていたフォーマットと同じようなデザインが簡単に組めたので、実際に作業するスタッフには非常に好評でした。現在使っているフォーマット

には2タイプがあって、一つはすでに文字やデザインが印刷された状態の台紙にお客様情報を後から上書き印刷するタイプと、白紙に文字やデザイン、お客様の情報を印刷するタイプがあります。例えば台紙タイプなどは、微妙な位置調整が必要なのですがこの操作も非常に簡単にできるので、さほど苦労せずに実運用に入ることができました。白紙に印刷するタイプでは、定型ではないサイズの用紙が必要になるものもありますが、カスタム用紙サイズを指定できるので、これも問題なく出力できています。

業務負担を大幅削減し業務フローを最適化

顧客管理システムを使う業務なので、これまでは社員が担当していました。「OPROARTS」導入以降はこちらからワンボタンで操作できるようになり、派遣社員やアルバイトの方にもお願いできるようになりました。これによって社員は別の業務に従事できるので、業務効率という面では大幅な向上につながっています。データベースから手動で操作していた頃には抜けや取り違い等の人為ミスが発生しうるため、ダブルチェックをする社員も必要でしたが、導入後はそのような人為的ミスが発生しない仕組みになったため、チェックも不要になりました。これらの結果から、以前に比べて実質の社員作業負担は9割ほど削減できたといえますね。また、他の案件で新たな帳票が必要になった際にも、「OPROARTS」を活用しました。初期に必要な帳票操作の代替えツールとしてだけでなく、弊社の業務の中で帳票が必要になった際の選択肢が増えたというメリットも大きいです。現在では送付状や満期更改のお知らせなど、6種類のフォーマットに対して活用していますが、「OPROARTS」を使って帳票管理をする案件は今後も増えていきます。これからは、お客様向けの送付サービスをオプロに委託できる「封入・投函サービス」の適用を含め、更なる効率化を求めています。