

SalesforceからBoxまで帳票運用のワークフローを自動化 自動車保険の新ブランド「&e」のCX(お客さま体験)向上を実現

イーデザイン損害保険株式会社



業務負荷を減らし、より質の高いサービス提供を可能に

イーデザイン損害保険株式会社(以下、イーデザイン損保)は、2021年に自動車保険の新ブランド「&e(アンディー)」(以下、&e)をリリースし、それに合わせてお客さまサポートや事故対応などで使うCRMの仕組みをSalesforceで構築した。帳票作成・出力部分には「SVF Cloud for Salesforce(以下、SVF Cloud)」を導入し、帳票を自動生成できるようにし、業務効率の大幅な改善を実現。創出できた時間でCX(お客さま体験)を向上させる新たな取り組みを行っている。

写真左より:

お客さまサポート部 オペレーションマネージャー 白石 浩樹氏、IT企画部 兼 事故対応サービス部 次長 楠目 祥平氏
オンライン参加: 事故対応サービス部 アソシエイト 波入 大輔氏

Summary

概要



背景・課題

- クラウド上でSalesforceと連携する柔軟な帳票運用の仕組みが必要だった
- 帳票数が多く、帳票作成も非効率であったため、帳票関連業務に相当の負荷が生じていた
- 部門ごとに情報管理がばらばらで、部門間での情報連携が不十分であった



解決策

- Salesforce Financial Services CloudとSVF Cloud for Salesforce、Boxを活用し、帳票の作成から管理、顧客や関係者との共有まで一気通貫で行える仕組みを開発



効果

- &eにおける帳票作成業務をSVF Cloud for Salesforceに集約できた
- 帳票業務を効率化したことで、以前より顧客サービスの向上を検討し実行する時間を取れるようになった
- シームレスな部門間連携ができ、よりお客さまに寄り添った対応が可能となった

Salesforceからあらゆる帳票をワンボタンで出力。柔軟な帳票レイアウト設計と電子ファイル、プリンター印刷など多様な出力ニーズに対応するクラウド帳票サービス。



革新的な新自動車保険「&e」の発売に合わせて、CRMを刷新

イーデザイン損保は、IoTセンサーと顧客のスマートフォンを活用した共創型自動車保険の「&e」を発売。「&e」はデジタル技術の利便性を生かし、契約手続きをはじめ各種手続きがスマートフォンで完結する。契約申し込みなどをサポートするコールセンターや、事故に見舞われた契約者をサポートする担当者が利用するシステムも、発売に合わせてSalesforce Financial Services Cloudを採用し、CRMの仕組みを構築した。

重要なポイントとなったのが帳票運用の見直しだ。従来帳票を作成する際は、まずSalesforceや基幹システムにログインし、散在するデータを集め、人手で作成・送付するため時間がかかっていた。帳票の管理も部署ごとに行われ、情報共有に課題を抱えていた。

そこで同社は、新CRMシステムに組み込む

帳票開発ツールに、SVF Cloudを採用。クラウドのSalesforceと基幹システムのデータを集約して顧客・社外関係者向けの帳票をSVF Cloudの一つの画面で作成する仕組みを構築。作成した帳票はクラウドストレージサービスのBoxに保存され、関係者間で容易に共有できる。

帳票ソリューションの選択には、SVF Cloud以外の製品は検討しなかった。社内でのオペレーションを考えると、これまで活用していたSalesforceの操作感を確保することが重要だったからだ。また、楠目氏は「さまざまなシステムと連携できるメリットも大きかったです」と振り返る。

新CRMの導入で作成する帳票の種類は大幅に減少。顧客がスマートフォンで契約申し込みをすると手続きのフローが自動で動き、保険証券や保険加入の証明書、領収書などをSVF Cloudで自動作成してBoxに保存される。導入に伴う成果として白石氏は、「事務処理の時間が減り、よりお客さまに寄り添う方法を検討する

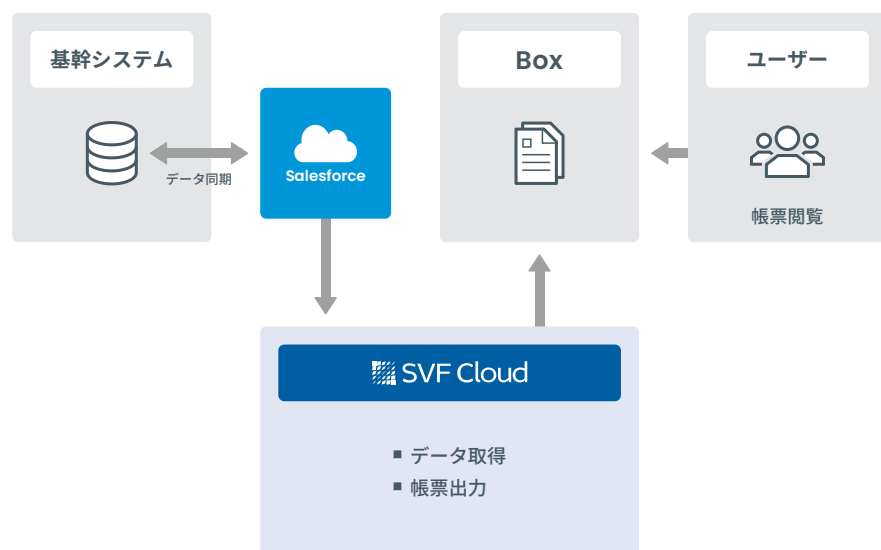


ことができるようになりました」とメリットを語る。

事故サポートセンターでは、契約者以外に業者や事故関係者向けに多くの書類を送付するため帳票数は約120種類と多いが、それら全てをSVF Cloudで作成できる状況になった。その際、「データがすぐに共有でき、誰がいつ見ても確認が取れるようになりました」と波入氏は成果を話す。

今後、同社の自動車保険は「&e」に集約する方向であり、帳票の種類や枚数も増える。そういった中で、「&e」を支えるCRMと帳票システムに対する期待も大きい。

SalesforceからBoxまで帳票運用のワークフローを自動化



イーデザイン損保

イーデザイン損害保険株式会社

設立 : 2009 年
所在地 : 東京都新宿区
URL : <https://www.edsp.co.jp/>
<https://www.e-design.net/>

事業内容：2009年1月に設立されたダイレクト損害保険会社。2021年4月からは新中期経営計画がスタートし、新たなミッションとして、「事故時の安心だけでなく、事故のない世界そのものを、お客さまと共創する。」を定めた。保険 (Insurance) とテクノロジー (Technology) を融合させた「インシュアテック保険会社」として、損害保険の新たな体験価値創造に取り組んでいる。

サイト内でより詳しく
ご紹介しております。

[https://www.wingarc.com/
product/usecase/561.html](https://www.wingarc.com/product/usecase/561.html)

