

2 WiseOffice® Plus

多様なニーズへの対応力向上 マイクロサービスによる保険代理店システム「WiseOffice® Plus」

保険代理店向け顧客・契約管理システム「WiseOffice® Plus」は、現在多くのお客様にご利用いただいている WiseOffice® 2 の後継サービスである。変化の多い保険代理店業界のニーズに柔軟に対応できるよう、これまで以上にサービス拡張性を向上させており 2022 年より本格展開をしている。

時代の変化に即した新サービスの提供開始

「WiseOffice®」とは、NTT データが保険代理店向けに、顧客・契約・顧客対応履歴管理や営業支援機能を提供する ASP サービスである。2002 年からサービスを開始し、現在 400 以上の保険代理店が利用する。

「WiseOffice®」の軸である「WiseOffice® 2」には標準機能として保険会社からの提供契約データの自動取得、乗り合い保険会社各社の顧客・契約情報の一元管理機能などを有している。システム接続には生損保の共通ネットワークである「NTT データ 保険会社共同ゲートウェイ」を利用しており、ほぼすべ

での保険会社の商品管理が可能。保険会社のセキュリティ基準を満たしたセキュアな環境で重要データを取り扱うことができる。

今般、NTT データでは「WiseOffice®」の最新シリーズとなる「WiseOffice® Plus」の提供を開始した。これまでの保険代理店での IT 活用は事務処理の効率化などの社内課題が主な対象であった。しかし、近年、保険代理店業務の適正な運営に対する要望水準はあがる一方、かつ契約者ニーズは多様化が進み、同じ業務であってもこれまでと同じような顧客対応では、顧客本位の保険販売、アフターフォローが難しくなっている。それらを実現する IT 戦略が保険代理店の経営戦略



株式会社 NTT データ 第三金融事業本部
 保険 IT サービス事業部
 グローバル&ソリューション統括部
 保険ネット担当
 上段 (左から) 課長代理 石橋 落由子氏
 主任 鈴木 詠美氏、鈴木 かほ里氏
 課長 足利 裕美氏、主任 小見山 萌氏
 下段 (左から) 課長 柴山 悠毅氏
 川原 大輝氏、前原 拓実氏

そのものとして求められ始めている。

「WiseOffice® Plus」ではそれら事業環境変化を受け、マルチデバイス化やユーザビリティ向上、他ソリューションとの連携強化による機能拡張性など、保険代理店並びに契約者のニーズに柔軟に応え、保険代理店業務の効率化や提供サービスの拡充および品質向上を実現する。

保険代理店業務への多様化するニーズを踏まえた拡張性の強化

前述の通り「WiseOffice® Plus」開発の背景には、保険代理店業務の変転がある。意向の把握・確認義務の追加といった保険業法の改正や、保険会社向け監督指針の改定による

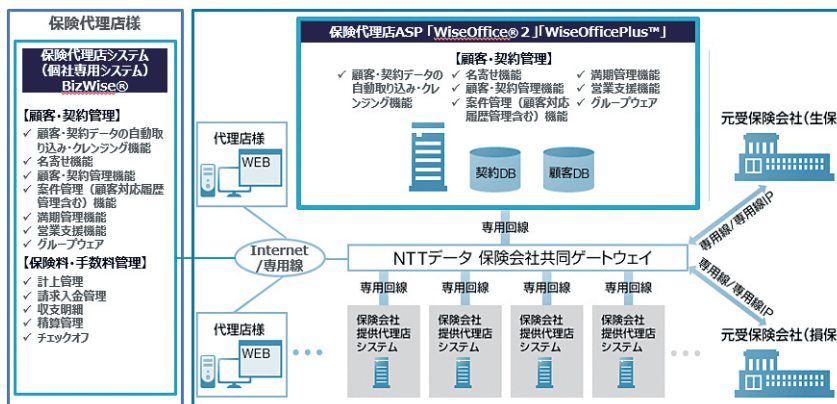


図 1 サービス全体像

公的保険制度の説明対応など、法令や態勢整備の厳格化が進む。また契約者利用ツールの多様化、オンラインコミュニケーションの増加など、保険代理店がカバーすべき範囲は多岐に渡る。「WiseOffice® Plus」は、「WiseOffice®」シリーズの強固なセキュリティを維持しつつ、保険代理店業務品質向上に資する機能をマイクロサービス化により進化させた。

その1つがAPI連携機能である。「WiseOffice® Plus」がハブとなり、他ツール、サービスとの連携が柔軟にできるようになった。「WiseOffice® Plus」の標準機能の範囲を超えて、データ分析機能や顧客とのタッチポイントの増大など、効果的な営業活動に多面的に活用できる。現時点では、Googleカレンダーと連携をしている。保険募集人は休日や外出先など「WiseOffice® Plus」を使用できない状況においても、スマートフォンなどから簡単に予定を登録でき、漏れなくスケジュールを管理できる。

また、マルチデバイスやレスポンスデザインも備わった。スマートフォン、タブレット、PCなど、利用シーンに最適な形やユーザーが使いやすい端末で利用でき、また直感的にわかりやすい画面デザインに

なっており操作性が向上することで、効率的な業務運営の一助となっている。

アプリケーションパッケージとしての提供

「WiseOffice®」シリーズラインアップには、ASPサービスのほかに、「BizWise®」という企業系保険代理店向けのアプリケーションパッケージもある。パッケージであるため、スクラッチ開発に比べて低コスト・短時間で導入可能だ。また、NTTデータがこれまでに開発した数多くの企業系保険代理店個社向けシステムの実績・知見をもとに、企業系保険代理店で必要とされる顧客・契約管理、保険料入出金・精算管理などの基本機能を標準で有している。個社向けのカスタマイズで固有要件を取り込むこともできる。

「WiseOffice® Plus」では「BizWise®」との連携も検討している。具体的には、収支明細管理や精算管理といった機能との連携である。これらは保険代理店ごとに対応方法がかなり異なるため、ASPサービスの共通的機能としての構築は困難であったが「BizWise®」との連携により、「WiseOffice® Plus」を通じて、保険

代理店が自社に必要な機能を組み合わせることができ、提供できる機能範囲をさらに拡充させることができる。

保険代理店と契約者の接点強化をサポート

「WiseOffice® Plus」では、NTTデータが有する保険代理店と契約者の接点をオンラインで実現するプラットフォームである「契約者プラットフォーム^(※)」との連携も予定している。「契約者プラットフォーム」では保険代理店から契約者に対して、能動的な情報発信が可能であり顧客接点強化、契約勧奨に活用できる。また契約者の契約加入状況などをWeb上にアップロードもでき、契約者のマイページのように活用もできる。保険代理店業務効率化やペーパーレス化にも貢献する。

NTTデータでは、今後の保険代理店の成長・業績向上に向けて、契約者向け付加価値の向上にも資するサービス提供が重要と考えている。保険代理店においてOffice365の利用が進んでいることを鑑み、それらビジネスソフトとのAPI連携や、「WiseOffice® Plus」内のデータを保険代理店側で分析できるBIツールとの連動も検討中である。今後も「WiseOffice® Plus」のレベルアップとともに、NTTグループの既存アセット連携をさらに強化し、ユーザーニーズに合わせた多種多様な使い方を実現していくことで、「WiseOffice® Plus」の販売代理店である株式会社カブトとともに、保険代理店事業全体をサポートし保険業界を盛り立てていく。

(※) サービス開始しており、現在複数の保険代理店でご利用中。

<参考URL>

※ WiseOffice® Plus について

<https://kabto.com/wiseoffice2/>

WiseOffice® シリーズラインナップ	
保険代理店様のニーズ・状況に応じて以下のラインナップから選択できます (各シリーズの機能の中から必要な機能をピックアップ活用することも可能)	
クラウド サービス型	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>WiseOffice.2</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客管理、契約管理機能充実 初期投資不要で導入が容易 </div> <div style="width: 45%;"> <p>WiseOffice^{Plus}</p> <ul style="list-style-type: none"> マルチ端末対応 csvデータ出力、API連携が強化 →社内システムとの連携が容易に </div> </div>
カスタム 構築型	<ul style="list-style-type: none"> 自社システムとの密な連携など、専用システムとして柔軟にカスタマイズ可能 基盤は、社内サーバ、データセンター、弊社プライベートクラウド利用(有料)など選択は自由

図2 サービスラインナップ