



Our Future Story

専業代理店さんと創る保険のミライ

当社は、デジタルを活用したお客様接点の拡充・強化により、リアルな代理店さんならではの価値を従来以上に提供できるように支援していきます。また、組織型代理店の経営・組織態勢強化に向けてもデジタルで支援していきます。

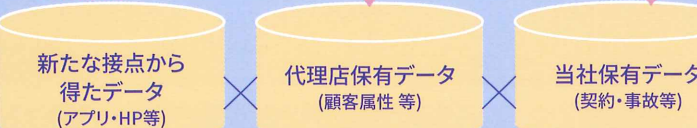
お客様から最も選ばれ成長し続ける代理店さん

専業代理店さんならではの提供価値の向上

1 「モバイルエージェント」を起点としたお客様接点の強化



2 データベースマーケティングの高度化



営業態勢の更なる強化と生産性の向上

3 代理店システムの刷新

組織
マネジメント

募集人
育成支援

代理店
経営支援

業務効率化・
働き方の変革

1 「モバイルエージェント」を起点としたお客様接点の強化

お客様接点の軸にモバイルエージェントを据えて、代理店さんがいつでも・どこでも・お客様に寄り添える世界を構築します

2 データベースマーケティングの高度化

リアルな接点で入手する情報に加え、アプリ・HPでの閲覧などのデジタルな情報を融合し、お客様一人ひとりに合った代理店さんならではの提供価値の向上を目指します

3 代理店システムの刷新

経営支援メニューやタスク管理、お客様へのおすすめなどの機能を提供し、大型化・企業化による品質と成長の実現を支えます



株式会社ベストコンサル
代表取締役 山下 剛司 様【左】
取締役業務管理責任者 佐藤 未寧夫 様【右】

これまではお客様に事故など何かあった際には募集人に連絡してもらうことを代理店の価値としていましたが、保険会社のデジタル戦略を聞き、デジタル接点取得の重要性を認識しました。特に、若年層との新たな接点構築やデータベースマーケティングへの展望を見据え、デジタル戦略のキーとしてのメールアドレス取得に力点を置いた取組みをスタートさせました。具体的には、当社専用のQRコードを掲載した独自チラシを作成し、お客様から空メールを送信していただくだけでメールアドレス取得を完了するスキームを確立しました。メールアドレス取得後は、「TNet契約者さま専用ページ」の機能を活用し、代理店からお客様へマイページ開設案内メールを送信、これでお客様は好きな時間にマイページ開設とモバイルエージェントインストールができます。来るべきリアルとデジタルが融合した将来に向けて、まずはメールアドレス・マイページ・モバイルエージェントをお客様に確実にご案内する取組みを継続していきたいと思っています。

デジタルは我々の仕事を補完するものであって、必要なものと認識しています。決して取って代わられるものではないと確信しています。お客様との接点を強化していくのは重要なことだと思います。これまでは、電話したとき、面談したときに繋がる程度で、言ってみれば「点と点の関係」だったと思うのですが、これをモバイルエージェント・マイページを使うことで線にすることができると考えています。お客様との連絡が密にできるモバイルエージェントのチャット機能はすぐにも実現してほしいですね。それと新商品やサービス等をPUSH型で情報提供できるというのは本当に嬉しい。保険会社で複数パターンのPUSH配信のひな型があって、代理店で自由に選択できるいいと思っています、本当に楽しみ、ワクワクしますね。



株式会社ライフパートナーズ
代表取締役 貞徳 伸治 様

01 お客様との接点



- 保険加入手続きを起点としたタイミング
- 代理店さん側からのスケジュール相談によるアポイント取得
- 面談・メール・電話による連絡手段



- お客様側の「相談したい・情報がほしい」というニーズを起点としたタイミング
- お客様側からのスケジュール・アポイント取得
- デジタルを活用した面談・モバイルエージェント・チャットボット等による連絡手段

02 情報のお届け



- 訪問・来店時の代理店さん側からの情報提供
- メールや郵送等によるニュースの送付



- お客様側がほしい情報を、お客様の都合 (時間帯・手段等) で自ら入手
- 当社および代理店さんからデジタル手段を活用したPUSH型情報提供

03 商品サービス



- リアルなお客様情報に基づく商品提案
- ご加入一覧・らくらく手続きによる提案



- リアル×デジタルで充実したお客様一人ひとりの情報に基づく、パーソナライズされた商品提案
- 保険のみならず、医療・介護等の東京海上グループのソリューション、超保険ご家族生活支援サービス等も含めたお客様一人ひとり向けのサービス提供

デジタル化は目的ではなく、CX※の向上を実現するための手段です。

※CX (カスタマーエクスペリエンス) : お客様が各種提案・対応・サービス等に触れることで得られた体験を総合的に評価した概念