

リモートメンテナンスで コストをかけずに業務を効率化 レベルの高い 代理店システムサポート体制を構築



代理店システム推進室
企業・ディーラーチーム
課長
峯岸 壯治氏

損害保険を販売する代理店システム全体をサポートする業務では、どんな些細なトラブルも放っておけない。だが、トラブルの実態がなかなか見えず、解決が思うように進まないこともある。そこで、解決のスピードアップを図るために、早くからリモートメンテナンス・システムの導入を検討してきたのが、あいおい損保だ。そして数多くのリモートメンテナンス・ソフトの中から採用されたのが『RSup』だった。

代理店のタイプもさまざま サポートの体制もさまざま

2001年4月、大東京火災海上保険株式会社と千代田火災海上保険株式会社が合併してスタートした「あいおい損害保険株式会社」。社名の由来は、「共感・共創・共生」からきており、「相生」と書いて共に生きる、一緒に生まれ育つこと、あるいは「愛生」と書いて、愛が生まれるとの意味がある。ブランド名は「IOI」で「I」は人を表し、「O」は人を繋ぐネットワークを意味している。

損害保険会社の商品は通常、代理店を通じて販売される。その代理店業務を効率的に円滑に進めるためのツールが代理店システムだ。その代理店システムの中でも企業、金融、ディーラー代理店のシステムをサポートしているのが「代理店システム推進室 企業・ディーラーチーム」だ。

課長である峯岸 壯治氏は、「代理店さんが取ってきてくれた契約の管理や、保険料の管理、満期管理など事務上のサポートだけでなく、諸効率の分析や営利活用など、代理店システム業務の全般を支援しています」と、代理店システム推進室 企業・ディーラーチームの仕事語った。

ひとくちに代理店といっても、その規模や業態はさまざまだという。個人、整備工場や二輪店、企業や金融、ディーラー代理店等がありそれぞれに「あいおい」の商品を専属で販売しているところもあれば、「乗合」として複数社の損害保険、生命保険を取り扱っている

ところもある。そして個人の代理店が集まった複合型の店舗もある。

「いろいろなタイプの代理店さんがいますから、業務管理のためのシステム運用も代理店によって変わります。専属の代理店さんですと、当社の基幹業務と同じ事務を委託していますし、乗合の代理店さんですと、他社のオンラインシステム等を混在させて運用しています。ですから、私たちサポート側も臨機応変に対応していかなければなりません」と峯岸氏は語る。

求めているのはインストール不要の リモートメンテナンス・ソフト

本来、「あいおい」の代理店システムは、サポートなしで運用できるように構築されている。また代理店向け教育研修も行い、マニュアルも用意されている。だが代理店のITリテラシーレベルはさまざまで、マニュアル以前の問題が起こることもあるという。たとえば『画面が青くなって英語の文字がたくさん出ている』という問い合わせがあり、どんな英文が書かれているか読み上げてもらいたい場合でも、上手く伝わらないということもある。こうなってしまうと、解決の糸口を見つけないのが難しくなってしまう。こうした場合、最終的には人を派遣してトラブルを解消することになる。しかし、人が動けば人件費や交通費が掛かり時間も専有される。さらに、代理店で使用しているパソコンのOSもさまざまで、Windows98やMeもあれば、2000やXPもある。そのため、操作手順もそれぞれのOSによって変わってくるのでサポートも変わる。

あいおい損保

◎会社概要

社名: あいおい損害保険株式会社
創立: 大正7年6月30日
本社: 東京都渋谷区恵比寿一丁目28番1号
資本金: 1,000億円
代理店数: 44,332店(2005年7月1日現在)
事業内容: 自動車保険、傷害保険、家財保険、火災保険等の取扱事業
URL: <http://www.ioi-sonpo.co.jp>

▶▶▶ あいおい損害保険株式会社

「代理店さんが伝えたいトラブル内容と、こちらが思っている内容に食い違いが起ることもあります。そうなると、トラブルの解決までに時間もかかります。その上、こういう状態はお互いにストレスになります」と峯岸氏は語る。そして、そうした状況の打開策を導き出そうとしていた。

峯岸氏は、効率よいサポートを実現するシステムとして、リモートメンテナンス・システムの導入を検討していた。しかし、リモートメンテナンス・システムの導入にあたっては、「代理店さんのパソコン1台ごとにソフトが必要で、そしてインストール作業をしなければなりません。代理店さんのシステムはバラバラですから、インストールの段階でトラブルが起ることも予想できます」といった課題を抱えていた。

さらに、システム同士の相性の問題も指摘されていた。新しく導入したシステムにトラブルが発生し、その解決に人を派遣することになれば、何のためのリモートメンテナンス・システムなのかわからなくなる。そうしたことを峯岸氏は危惧していた。

Webブラウザで簡単にリモートメンテナンスユーザーに大好評

そうした中、実は「あいおい」社内のヘルプデスクでは、すでに「santec」社の『RSup』という遠隔操作によるヘルプサポートシステムを利用していた。峯岸氏は、ソフトのインストールなしにWeb上で操作できる、という『RSup』の評判を同僚から聞いた。

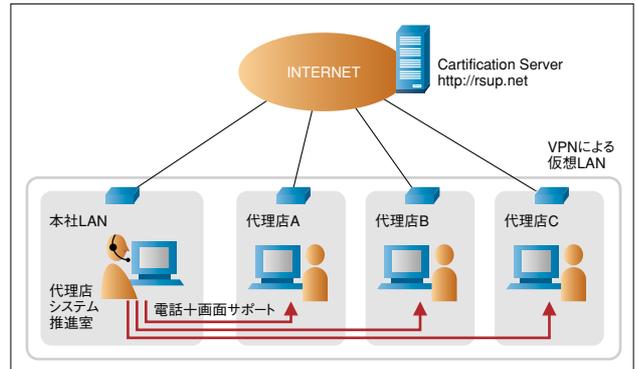
『RSup』は、ヘルプを受ける対象者がホームページにアクセスするだけで接続ができる、新しいタイプのリモートメンテナンス・システムだ。ヘルプ対象者のパソコンにソフトをインストールする必要がないので、当然インストール時のトラブルもない。また、OSにも依存しないので、さまざまなOS環境で稼働さ

せることができる。「これまでリモートメンテナンス・システムは数社検討していました。そこに、同僚から『RSup』の話聞き、アプリケーションのインストールが必要ないというのは、うちのニーズにピッタリだと思いました」。峯岸氏は使い勝手を検証し、最終的に『RSup』を導入することを決定した。

峯岸氏の部署で『RSup』を導入したのは2004年の夏。現在、すでに1年以上が経過しているが、『RSup』が果たした役割にとっても満足しているという。「代理店には、リモートメンテナンス・システムのことを告知しているわけではなく、電話対応でどうしても解決できない問題が生じたときに利用するという形をとっている。それでも、代理店の人には広く認知されているという。「ある代理店さんからトラブルの電話があり、『じゃ、アレを使ってみるか』という話になって、URLをお伝えしようとすると、『お気に入りに入っていますから』といわれることもあるくらいです」と、『RSup』の好評度合いを峯岸氏は語った。

『RSup』を導入してからは、言葉のやりとりだけでは解決できない問題は、リモートメンテナンスで確認するというのがサポートの流れになっていた。これにより、非常事態で、人を派遣しなければならないのか、その場で解決できるのか、その障害切り分けがハッキリできるため、業務が効率化したという。

インターネットに繋がるパソコンであれば、誰でも利用できる『RSup』。だが、「気軽さ」「簡単さ」ゆえに起るトラブルがあることを忘れてはならない。『RSup』は接続する側の同意がなければ、決して繋らないシステムだ。しかし、接続を行ったお客様側担当者がパソコンの前から席を外してしまうと、無人の状態で



勝手にカーソルが動いたりする画面だけが取り残されることになる。実際に『RSup』と接続されていることを知らない人が見て、不正アクセスと勘違いし、急いでシャットダウンするという事態もあった。「アプリケーションを起動させる必要があるシステムは、それを起動する側が自ら動かしているという意識が働きます。でもホームページを閲覧する感覚で利用できる『RSup』は、意外と無防備になりやすいのではないのでしょうか」と峯岸氏は語る。

「まだ一般にWebによるリモートメンテナンス・システムが認知されていないのが原因でしょうね。実態を知らないから、リモートされたらパソコンの中身を全部見られてしまうんじゃないか、という不安も生まれる」と峯岸氏は語り、リモートメンテナンス・システムが浸透していけば、そうした不安も解消されていくだろうと、今後を期待を寄せている。

峯岸氏の部署の業務は、代理店のヘルプ内容を的確に把握し、スピーディーに解決するかが重要だ。これまでは電話で状況を把握するというサポートの入口で時間を取られていたが、今では本当の意味で代理店をサポートする事に集中できるようになったという。

「これも、『RSup』を導入したからこそです。今後は、よりセキュリティを高めてもらい、代理店さんが安心してリモートメンテナンスを利用できる環境を構築してもらいたいですね」と峯岸氏は『RSup』のさらなる発展を期待している。

