



# 『Knowledge Suite』に乗り換え 90%以上のコスト削減に成功！

**保険** 日本共済株式会社様

日本共済株式会社様では、営業担当者や代理店の質向上のために、他社のSFA、グループウェアを利用していたが、「情報が一元管理できていない」「莫大なコストがかかる」などの問題を抱えていたため、『Knowledge Suite』への乗り換えを決定。90%以上のコスト削減に成功したという。

## 日本企業に即したシステム、 圧倒的コストメリットが導入の決め手

『Knowledge Suite』導入前は、セールスフォースのSFAで顧客管理・営業管理を行っていました。

しかし、日本企業との根本的な考え方の違いや、インターフェースの馴染み難さなど、海外製品であるがゆえの課題を抱えており、さらに、費用対効果を考えてときに年間500万円超にもおよぶコストを維持していくのは困難という結論に達しました。加えて、「契約者に対して重要事項の説明がきちんとできているのか」「各代理店の保険料の管理はどうなっているのか」などの情報が、営業担当者や代理店によってさまざまで、統一できていないという状態でしたので、営業担当者や代理店の「質」をさらに高め、サービスを向上させ、業務を拡充していくためには、すべての情報を一元管理できるシステムを導入すべきという考えが少なからずあったことが、他社製品への乗り換えを検討することになったきっかけとなりました。

『Knowledge Suite』を選定した理由は、「国産」「日本企業に即したシステム」「圧倒的コストメリット」です。この機会に、営業部門のみで利用していたセールスフォースとは別に、全社での情報共有のために導入していたサイボウズのグループウェアの見直しも同時に行い、『Knowledge Suite』に一本化したことで、90%以上のコスト削減に成功しました。

導入決定後は、1日も早く運用を定着させたいと考

えていましたので、導入支援プログラムを利用、その甲斐あり、1ヵ月という短期間で『Knowledge Suite』へスムーズな移行させることができました。

## 社長自らが積極的に利用することで 利用意義と目的を明確にし早期定着

導入支援プログラムでは、当社独自の操作マニュアルを作成してもらい、操作トレーニングを実施、運用にあたって定めた当社の「入力ルール」を周知しました。運用開始後は、各部門に担当者を配置、入力内容チェック、過不足がある場合は都度、注意を促すことで利用促進、定着へつなげていきました。

当社の場合、社長自ら積極的に登録内容のチェック（現状把握）を行ったことも、一般社員の利用促進、モチベーション向上に有効だったと思います。また、『Knowledge Suite』を見れば、すべての状況が把握できるということを営業担当者に徹底的に周知したことで、『Knowledge Suite』を使えば「便利になる」「評価される」と実感してもらえたことが早期定着の要因ではないでしょうか。入力をゴールにしてしまうと、メリットを感じてもらうことは困難ですから。



## 営業を単なる“御用聞き”で 終わらせない交通整理を実現！

(導入担当者:取締役 企画管理本部 企画管理部長 村瀬義徳氏)

### 営業内容や経緯が蓄積されるようになったことで、業務が飛躍的に効率化

営業報告では、毎日の営業活動の他、問い合わせ対応などについても入力させています。『GRIDY SFA』は必ず顧客に紐づいた形でさまざまな情報が蓄積されていきますので、自分が継続して対応している顧客に対しても、担当者が変更になり引き継ぐことになった場合でも、瞬時に過去対応履歴を把握でき、業務の流れがとてもスムーズになったと思います。

また、一定の「入力ルール」を設けたことで、今まで担当者ごとにバラバラのフォーマットで入力されていたものが統一されたフォーマットで保存されるようになり、検索や絞り込みも簡単に行えるようになりました。以前は、問い合わせ内容や経緯などが蓄積されていない状態でしたので、保険契約申込書の不備などが発覚した場合、その都度、本社営業担当者や代理店の間でかなり頻繁なやり取りが発生し、時間も手間も要していましたが、これが改善できたことで、業務効率が飛躍的にアップしました。

情報の交通整理がなされていなければ、単なる「御用聞き」で終わってしまう営業活動も、リアルタイムで情報を行き来させることで更なる効果を生み出すことができるうえ、顧客満足度向上にもつなげることが可能になりますね。

### 今後利用検討中なのはコックピット。 効果測定を行い、営業活動に反映したい

今後利用したいと考えているのは、コックピットで

す。コックピットを駆使することで、代理店が抱えている管理物件数や金額面の管理などが、より明確に把握していけるような気がしています。代理店への対応（指導）に関し効果測定ができてくると、今後の営業活動にも直接的につなげていくことが可能となり、運用が拡張できると考えています。

また、現在は別のシステムで運用しているの問い合わせの管理を『GRIDY CENTER』に切り替えることも検討中です。『Knowledge Suite』の特長であるオールインワンのメリットを生かし、さらなる業務効率化を図っていければと思っています。今後のサービス拡張も含め、期待しています。

Outline



日本共済 株式会社

Nihon Kyosai

賃貸マンション・アパートの入居者を対象とした家財保険を中心に、便利で素早くお客様の「暮らしの安心と安全」を提供する日本共済。契約者のみならず、代理店も安心できる保険とプラスアルファの付加価値提供をミッションに掲げ、「お客様の立場に立った保険・サービス」を提供し続けている。改正保険業法の施行に伴い、2008年10月に少額短期保険業者の登録を完了した同社は、代理店のコンプライアンスレベルを再評価したうえで、正式に890の代理店登録を行い業務を再スタート。代理店やお客様との密な関係を継続して構築しながら、更なる業務の拡充を目指す中、『Knowledge Suite』を導入、大幅なコストダウンと業務効率化を実現させた。

設立年月日：2006年3月9日

所在地：東京都千代田区神田神保町2-23

代表者：代表取締役社長 松田隆二

従業員数：45名

事業内容：少額短期保険業

URL：http://www.nihonkyosai.com/