保全ビジネス®への挑戦
SH.Plus株式会社　代表取締役　太田　俊司
HP：https://www.shplus.co.jp/

VOS2.0

お客さま接点のタイミングを営業社員に示す顧客管理システム
家族マーケットへの深耕開拓を補助

前回は、保全ビジネスを推進する上で大切なのは訪問営業組織やアウトバウンドコール営業組織が効率的・効果的に活用できる顧客管理システムであるということについて述べました。今回は、私たちが保全ビジネス推進のためにSD Financial Technology株式会社（代表取締役社長　古里英也）と新しく共同開発した顧客管理システムVOS2・0を紹介しながら、保全ビジネスの推進に大切な機能について見ていきたいと思います。

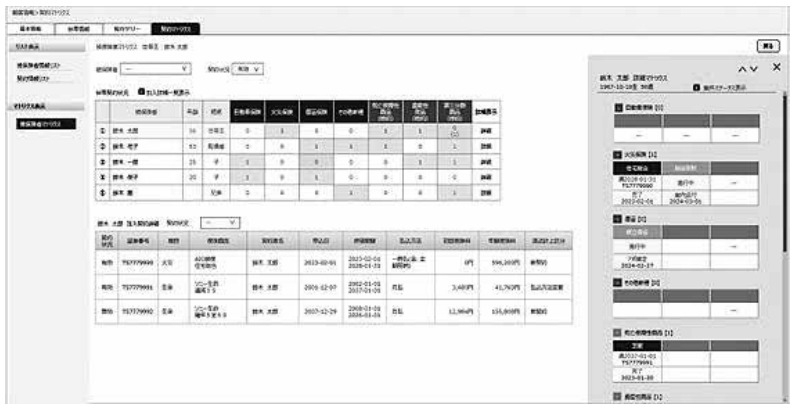
VOS2・0を新たに開発するために設けられたコンセプトは、「お客さまに寄り添うことができる保全ビジネスを実践するために、契約者や被保険者との適切なタイミングでのお客さま接点を見つけ出し、そのお客さま接点のタイミングを営業社員に示すことができる顧客管理システムを構築すること」でした。そして営業社員が既契約者の家族情報を入手し蓄積することにより、家族の不足ニードを把握し、家族マーケットへの深耕開拓を補助する顧客管理システムを構築することでした。

このようなコンセプトで開発されたVOS2・0は、生命保険や損害保険など保険契約ごとに分かれていたお客さま情報を、名寄せの手間をかけることなく、まとめて一元管理することができ、電話や訪問、事故対応等の対応履歴もしっかりと管理することができる、保険販売業務に特化した顧客管理プラットフォームです。

保全ビジネスに対応したポータル画面には、契約応答日が近い既契約者やバースデーコール対象者があらかじめスケジュールに組み込まれており、一人ひとりのお客さま情報を選択すると家族情報の一覧を確認することも可能です。保全ビジネスを実践するうえで、営業社員が、次に何をすればよいか迷うことなくわかる設計になっています。もちろん、アクセス権限の設定や通話録音など、データの機密性やコンプライアンス対応についても万全の機能を備えています。

■保全ポータル画面

ここで、VOS2・0で新たに開発された「保全ポータル画面」についてご紹介します。



「保全ポータル」メニューは、営業社員が担当するお客さまごとのイベントや対応状況（バースデー、満期更改、アフターフォロー、最終対応日）等の情報をもとに、接触タイミングを営業社員に知らせてくれ、営業社員は担当するお客さま毎に活動計画（活動案件化・スケジュール登録）を簡単なクリック操作で作成できます。作成された保全活動案件はイベント管理メニューで一覧として確認でき、その日やるべき保全活動が一目でわかります。

リストに対して電話連絡する場合には、VOS2・0と連携された電話機能を保有しておけば、VOS2・0の画面上から簡単にクリック操作でかけることができ、通話内容も音声ログとしてお客さまシートに格納されます。また、通話後の対応履歴の入力は、保全活動リスト一覧から簡単に残すことができるようになっており、営業社員は負荷なくルーティンワークとして作業を進めることができます。

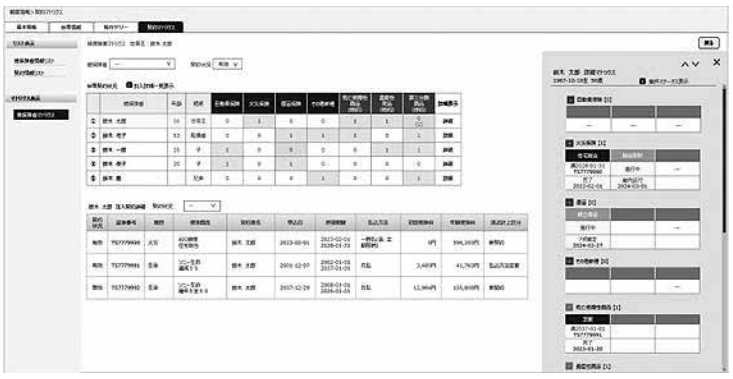
保全活動案件の実行状況はイベントカテゴリー別に進捗を確認でき、営業社員は自身の日々の活動状況を確認しながら活動を進めることができるのです。

また「スケジュール画面」は、保全活動を推進したいという方針にあわせて、主要なイベント情報（誕生日、満期日）に基づいて、担当するお客さまのイベント情報が自動表示されます。営業社員は、「保全ポータ画面」で保全活動案件として案件化すること無く、日々の営業活動の中でもお客さまのイベント情報に基づきお客さま対応ができます。

また、営業社員は自身の日々の活動状況を確認しながら活動を進めることができ、営業管理職や事務担当者と情報を共有することも可能です。これにより、これまで保全活動に消極的だった訪問営業組織や保険代理店でも、組織内の保全への意識を高め、お客さま接点を管理していくという文化を築くことができます。

■契約マトリクス画面

最後にVOS2・0の特許申請要素にもなっている「契約マトリクス画面」についてご紹介します。



保全活動の目的のひとつは、既存のお客さまを中心に、その家族に対する取引を新規獲得することにあります。そのためVOS2・0では、保険契約情報に含まれる被保険者情報を積極的に活用し、共同ゲートウェイを介して提供された被保険者情報を家族情報として登録し、「家系情報」として整理する機能を有しています。

このように被保険者情報から作成されたお客さま情報、そして保全活動の中で営業社員が入手した家族情報を新たなお客さま情報としてVOS2・0上で整理したうえで、営業社員がお客さまからお聞きした契約情報を、他社契約情報も含めて簡単に追加・整理して管理することができるのです。その結果、保有する契約情報を家族単位で管理でき、家族のライフイベントに合わせた戦略的なお客さまフォロー、提案が実現できるようになります。

VOS2・0にご興味を持たれた方、もっと知りたい方は以下をご覧いただきご連絡ください。

https://hoken-vos.socio-diversity.co.jp/

顧客管理システムの活用について

＊＊＊＊