

朝日火災海上保険株式会社様

火災保険のO2O施策強化に向けWeb見積もりシステムにSPIRAL®を採用し、代理店への資料請求率が約130倍、成約率も約3倍に拡大！
～データ活用で、30分だった代理店の作業時間がたった2分に～



朝日火災

朝日火災海上保険株式会社

業務：個人、法人向け損害保険をはじめとする各種保険商品の開発・販売
<http://www.asahikasai.co.jp/>

課題

- 火災保険のWeb集客に力を入れていく中で、インターネット上で保険料を試算できるお客さま向けサービスの提供によって、資料請求数や見積依頼数、成約数の拡大を図りました。
- 申し込み依頼があつてもツールの入力項目が多く、申込書作成に時間がかかっていました

解決策

- Web集客のチャネルとして、Webサイトで簡単・迅速に保険料試算ができる、資料請求などがしやすいシステムをスパイラル®で構築した
- 短時間でスムーズに申込書を作成できるよう、お客さまが試算サイトで入力した情報を、他の既存システムと連動させる仕組みを構築した

選定理由

- Webフォーム、メール、データベースなどのサービスがワンストップで提供されるため、開発期間が短縮でき、コストも他社提案の10分の1程度だった
- カスタマイズが容易で、保守運用時などにノンプログラミングで機動的に対応できる

導入後の効果

- お客さまに商品の魅力と具体的な保険料イメージを理解していただくことができ、資料請求率が約130倍、成約率が約3倍に大幅に拡大した
- Web集客の効率性と、代理店による「FACE TO FACE」な契約手続きを両立することで、よりお客さま顧客満足度の高いサービスを提供できるようになった
- 代理店の作業時間を大幅に短縮し、結果としてスピーディなお客さま対応が可能となった

主な機能

- Webフォーム
- メール
- データベース



システム企画部部長 小金澤 勉氏（右）
システム企画部システム企画課 小松 義史氏（左）



朝日火災海上保険株式会社は1951年の創業以来、国内向け損害保険商品を開発・販売する野村グループの損害保険会社である。「FACE TO FACE」をモットーに、お客さまへ分かりやすい説明と質の高いサービスを提供してきた同社はこのほど、火災保険の拡販と代理店業務の効率化を目的にスパイラル®によるWeb保険料見積もりシステムを導入、「O2O（オー・ツー・オー）」集客の強化に取り組んだ。その結果、資料請求コンバージョン率が約130倍に、成約率も約3倍に拡大。さらに、代理店での保険料試算や申込書作成にかかる時間は、従来の約30分から約2分へと大幅な短縮を実現した。スパイラル®導入の経緯やこれほどの成果を上げた理由などを、システム企画部部長の小金澤 勉氏と同部システム企画課の小松 義史氏に伺った。

Webを利用した自社損害保険商品の積極的なアピールができていないことが課題。

お客さま、代理店、自社のメリットを見据えて開発に着手。

—— まず、貴社の業務内容についてお聞かせください。

当社は、昭和26年（1951年）に野村證券、大和銀行（現りそな銀行）、第一銀行（現みずほ銀行）などの発起により設立された損害保険会社です。その後、平成に入り金融業界では合併連携が繰り返されました。当社はその流れとは一線を画し、国内向け損害保険事業に特化し、独自路線を歩んできました。

—— システム企画部の業務内容やミッションはどんなものがありますか？

システム企画部は、社内システムの開発と保守運用のほか、代理店の方々に契約業務をスムーズに行っていただけるシステムの提供などを行っています。当社の損害保険商品は、契約の98%を代理店の方々に取扱っていただいている。そのため、3,000を超える代理店の方々に保険料をどのように計算していくべき、どのように事務処理を正確かつ迅速にやっていただくかを考えることが重要になつてきます。

—— 「ラクラクWEB試算」を始める前は、どのような課題がありましたか？

近年、損害保険商品や料率などの自由化が進む中、当社は、特に個人のお客さま向けにさまざまな魅力ある商品を作っていました。しかし、代理店の方々がお客さまへ当社商品をアピールしてくださること以外では、各種ホームページに商品内容を掲載するだけで、当社商品の積極的なアピールができていませんでした。そこで、Webを利用した能動的なアプローチをいろいろと模索していました。

また、従来の申込書作成ツールでは、お客さまから損害保険の申込依頼があった際に、入力しなければならない項目が多く、見積書や申込書をお出しするまでに時間がかかっていましたので、いかにこの時間を短縮するか、頭を悩ませていました。



システム企画部部長 小金澤 勉氏

こうした課題を踏まえて、「ラクラクWEB試算」構築の際のポイントはどのようなものでしたか？

まず1つ目は、お客さまにとって、Web上で手軽に保険料試算ができる。2つ目は、代理店の方々にとって、試算データを後続業務にスムーズに活用できること。そして、3つ目は当社にとって、低コストかつ短期間で構築でき、運用上もカスタマイズが容易であること。この3つを不可欠の項目とし、これらを満たす保険料試算サイトを作りました。

Webからデータベースまでワンストップで提供され、コストは他社の約1/10！カスタマイズの容易さも、スパイラル®選定の決め手。

—— そのような課題や要件からスパイラル®を選んでいただいた決め手はどこだったのですか？ほかに比較したシステムなどはありますか？

さまざまなベンダーを比較検討しました。サーバを独自に建て、スクラッチ型で開発する方法からクラウド型サービスまで広く見てみましたが、Webやデータベースなどが数社に分散してしまうと障害が出た場合に対応が難しくなってしまいます。その点、スパイラル®は、Webフォーム、

メール、データベースという基本機能がパッケージ化され、ワンストップでサービスの提供が受けられます。また、カスタマイズが容易である点も大きかったです。

さらに、パッケージ化のおかげで1つひとつ機能を組み上げていく必要がなく、開発期間の大幅な短縮が図れる点も評価しました。開発期間が短いことあって、コストが他のベンダーの10分の1程度だったのも大きなポイントです。

——スパイラル®で「ラクラクWEB 試算」を構築してよかった点はなんですか？

「ラクラクWEB試算」は、一般のお客さま向けに開発したWebサービスでしたが、代理店の方々も保険料計算ツールとして活用できる点がよかったです。これまでの保険料計算ツールはOSごとに開発していたため、すべての代理店の方々への対応が難しかった部分がありました。

しかし、現在はどんなパソコンやスマホでも「ラクラクWEB試算」にアクセスさえすれば、お客さまからの急なお問い合わせにも対応でき、試算データを呼び出すことができます。また、商品改定やキャンペーン対応などの保守運用時に、ノンプログラミングで機動的にカスタマイズできる点も助かっています。

——サービスを構築していく際にご苦労されたことはありますか？

今回、まず第一弾として個人向け火災保険の「ホームアシスト」で「ラクラク WEB 試算」を構築したのですが、お客さま向けの保険料試算サイトは当社で今まで構築したことがない、まったくノウハウがありませんでした。また、保険

料計算は、絶対に間違いが許されません。暗中模索で厳しい条件をクリアしなければならないという精神的なプレッシャーが大きかったです。しかし、実際はパイプドビッツさんのご協力のおかげで短期間で開発が進み、思いどおりのサービスを実現することができました。

また、今回はすべてのサイト制作をパイプドビッツさんへ委託したわけではなく、Q&Aサイトなど当社で内製しなければならない部分も少なからずありました。それでも、スパイラル®の基本機能をサポートサービスの「ユーザーズデスク」や営業、開発のスタッフの方に丁寧に説明していただけましたので、非常に助かりました。

これまで以上に質の高い 「FACE TO FACE」での顧客対応を実現。 見積依頼率や成約率が急拡大！ 作業時間も大幅短縮！

——運用を始めて、狙い通りに課題は解決できましたか？ Web 経由での集客についてはいかがでしょう？

Webで広く集客しつつ、代理店の方々からお客さまへのきめ細かなフォローも実現できました。

また、お客さまがサイトに入ってさえいただければ、「ラクラクWEB試算」は1~2分で見積もりができるので途中で試算をやめてしまう方も少なく、訴求力も強化できたと考えています。実際、代理店の方々や当社営業部門に「ラクラクWEB試算」を見せたところ「早いですね」「使いやすいですね」と驚いていました。

また、先ほども触れましたが、代理店の方々が外回りに行く際にモバイル端末さえ持っている



システム企画部システム企画課 小松 義史氏

れば、営業に活用できますので、見積もりスピードと合わせ、お客さまに損害保険をご検討いただく中で良い効果が出ています。

このサービスはWebで申込依頼ができますが、いわゆる「ネット通販」ではありません。申込の後は、必ず代理店の方々による意向確認やきめ細やかな説明があります。Web集客の効率化と、当社のモットーである「FACE TO FACE」による契約手続きが両立でき、大変満足しています。

——見積依頼率や成約率に変化はありましたか？

代理店のホームページに「ラクラク WEB 試算」へのバナーを設けた結果、従来に比べ、アクセス数に対する資料請求数の割合は約130倍に、資料請求から成約に至る割合は約3倍に拡大しました。やはり、試算サイトによって具体的な保険料のイメージを持っていただけるのが効いていると感じています。お客さまに補償内容と保険料にご納得いただくことで、成約率とお客さまの満足度を高めることにつながったようです。

——申込書作成のスピードアップは実現できましたか？

申込書を作成するには、電話にせよ、対面にせよ、さまざまな情報をお客さまから頂戴する必要がありますので、そのヒアリングに10分から15分はかかっていました。さらに、ヒアリングの内容を申込書の作成ツールに入力し直す必要があるので、トータル30分くらいかかります。

それが、「ラクラク WEB 試算」では、事前にお客さまに情報をご入力いただくので再入力の必要がありません。また、その情報はスパイラル®にログインして申込書作成ツールに直接読み込ませることができるので、2分程度で終わるようになりました。つまり、これまで30分かかっていた作業が2分で済むようになったことになります。代理店の方々の仕事量はかなり低減され、結果としてスピーディーにお客さま対応ができるようになりました。

——現在、今回のような Web を活用したサービスで、予定もしくは進行中の企画はありますか？

今後は、自動車保険や傷害保険などの他の主力商品の試算サイト開発も検討していきたいと思っています。また、APIを用いた基幹システムとの連携も検討しています。

——本日はありがとうございました。

