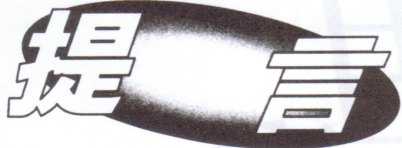


オピニオン



このコラムは運用会社や金融機関のエキスパートの方に執筆をお願いしています。

予定通りに進めば本年末には銀行保険窓版が全面解禁となる。今回はIT活用保険営業支援ツールを提案してみたい。

保険窓版全面解禁により、生命保険・損害保険・医療・がん保険の全ての商品の販売が解禁される予定であるが、金融機関では現状いくつかの課題を抱えている。

1. 新たに取り扱う医療・がん保険のメーカー（保険会

社）の中には全く営業支援の期待できない会社もあるため、保険会社に頼らない金融機関独自の販売手法が必要になる。

2. 従来の保険窓版では取り込むことのできなかった20～40代の小口毎月月払い顧客を如何に販売に取り込むのか？ IT・ネットを活用した見込客開拓戦略が必要となる。

3. 全面解禁による取り扱い保険種目の拡大に伴って全行員に対して高いレベルの営業スキル研修を行うことは、2002年10月解禁時点の準備状況から鑑みて不可能である。従って効率良い営業支援ツールが必要となる。

上記の背景を踏まえ、店頭ならびにインターネットバンキング向けの保険営業支援システムを従来より試作し提案してきたが、2007年第1Qにはファーストカスタマー向け

に開発、第2Qには運用開始の見込みである。

ツールの概要は以下の通り。

1. 来店客、インターネット専用サイトの訪問客が自分で操作し（あるいは行員の補助を受け）ながら、楽しく簡単にライフプラン作成、必要保障額シミュレーション、証券診断などを行い、必要資金・保障額に関するニーズを

確認できるツール。お客さま自らもっと知りたくなくてもらう、見直す気になってもらうニーズ喚起ツール

2. ダイレクト申込、個別相談、資料請求などへ自然に誘導できる営業支援ツール

3. 更に、マネープランを実現するために必要な金融商品についての基本的な知識を学べるツール（消費者向けeラーニング）に拡張可能

企業秘密なので詳しくは書けないが、ツールの主な機能（仕組み）は次の通りである。保険営業を見込客の思考過程に沿ったプロセスに分解して各ステップを階段状に設計し、見込客の疑問に一つずつ答えていくことにより、保険（金融商品）見直しのニーズ喚起が自然に行える仕組みとなっている。

1. ライフプランの作成・

印刷機能

2. 必要保障額シミュレーション・印刷機能

3. 保険の基礎知識eラーニング

4. 保険証券の見方eラーニング

5. 証券診断・印刷機能

6. 希望する次のステップを選択する機能

ツールの活用場面としては、別働隊の営業、営業店ロビー、インターネットバンキング、ライフプランセミナーなど多くの場面で活用できるようになっている。

保険窓版全面解禁を控え、生保営業経験者の採用や保険専門部隊の

育成を行っている金融機関も多いが、ヒトに依存する営業は、営業スキルの個人差により販売生産性に大きく差がつく、コンプライアンス遵守の面でも不安が大きいなどの問題が残る。

また紙の営業ツールの開発で苦勞されている金融機関も多いが、折角作成した営業ツールも担い手のレベルにより使われ方が千差万別で、平均的に一定の水準を保つことができない問題は解決できていない。

相続・事業承継などを伴う本格的なコンサルティングを必要とする生命保険は専任のFP部隊が対面で営業するとして、それ以外のほぼパターン化できる見込客に対してはIT活用保険営業支援ツールの活用が効果と思うがいかがであろうか？（好機FP）

保険窓版全面解禁とIT営業ツール