

ソラーズコンサルティング

第3回プロセス自動化ウェビナー開催
自動車事故インターネット受付改善のポイント

ソラーズコンサルティングは7月25日、第3回プロセス自動化ウェビナー「自動車事故インターネット受付改善のポイント」欧州の保険会社で実践している工夫とは」を開催した。金融業界のDXをビジネスアドバイザーとシステム導入の両面から支援する同社では、昨年11月から保険会社の業務プロセスの自動化をテーマにしたウェビナーを開催しており、3回目の今回は、保険会社にとって重要な顧客接点の一つである初回事故受付(FNOL)をテーマに、インターネット事故受付で取得する情報や取得方法について、また、取得情報を活用した自動化によっていかに業務効率化を図り、顧客満足度を高めるかについて、欧州の保険会社の実践事例を交えながら説明した。当日は保険業界関係者を中心に多数が視聴し、セッション終了後には多くの質問が寄せられるなど関心の高さをうかがわれた。

ウェビナーの冒頭、進行役を務める同社ビジネスコンサルタントの春日氏が、自社のビジネスやこれまで開催したウェビナーの内容、今回

「本日のウェビナーのキーワードは『事故受付でいかに多くの情報を入手し、活用するか』であり、参加者の皆さまが業

ポイントは「いかに多くの情報を入手し、活用するか」

務の参考にしていただければと思う」と述べた。同社ビジネスコンサルタントの種岡幹大氏は、国内保険会社のインターネット事故受付サイトについて、ユーザーにとって利用しやすいかという「顧客視点」、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、

「顧客視点」は、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、

「本日のウェビナーのキーワードは『事故受付でいかに多くの情報を入手し、活用するか』であり、参加者の皆さまが業務の参考にしていただければと思う」と述べた。同社ビジネスコンサルタントの種岡幹大氏は、国内保険会社のインターネット事故受付サイトについて、ユーザーにとって利用しやすいかという「顧客視点」、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、



欧州保険会社の実践事例を紹介

「プロセスの自動化」をテーマにしたウェビナーシリーズの第一回として、自動化が可能なプロセス・自動化を実現するアプローチなど、自動化の一般的な概念について、説明。

顧客視点での国内保険会社の事故受付サイトの傾向として、サイト全体については「1ページで完結している保険会社が多い」「複数ページがあるサイトについては戻るボタンを設置しており、入力内容の修正が可能」と指摘し、表示項目については「アニメーションを利用したり、事故タイ

イト・ないサイトの両方が存在し、進捗はステップを記載している形式と進捗度を%で記載している形式が存在する」と述べた。入力欄については、「多くはプルダウン・ラジオボタン・チェックボックス・カレンダーなどを組み合わせて採用しているものの、一部の会社ではほとんどが自由記述形式になっている」「証券番号またはナンバープレートの番号等を入力必須としている会社が多く、不明の場合に先に

「自社の事故受付サイトをいま一度見返す際には、本日のウェビナーを参考にいただければと思う。また、実際にサイトの見直しを行う際には、手始めに簡易事案から、そして本日の提案したプロセス自動化の導入なども併せて検討いただければと思う」と述べた。

「顧客視点」は、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、

「顧客視点」は、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、

「顧客視点」は、保険会社の業務に適した設計になっているかという「保険会社視点」の両観点から調査した結果を紹介し、