



## 事業の拡大・変革にも柔軟に対応する Dynamics 365 で、保険ショップの業務と Web サービス「きちんと倶楽部」の会員情報を一元管理。会員数 10 倍増を支援

マイココミュニケーション株式会社



### 業務内容

保険代理店事業、人材開発・育成に関する事業、保険に関するサービスコンテンツ事業

### 従業員数

300 名 (2017 年 4 月)

### 導入製品

Microsoft Dynamics 365、  
Microsoft Office 365、Azure Active Directory

### 利用用途

問い合わせ管理、  
商談管理、顧客管理、  
契約管理

### パートナー

ニュートラル株式会社

マイココミュニケーション株式会社 (以下、マイココミュニケーション) では、日本初の来店型保険ショップを愛知県にオープンされ、以来約 20 年間一貫して、お客様の保障に関する不安を相談できる、地域に根差した“かかりつけの保険ショップ”として、「保険ほっとライン」を全国に約 90 店舗展開しています。

保険ショップに来られない方も含め、会員向け Web サービス「きちんと倶楽部」を 2015 年に立ち上げ、Web を通して自身の契約内容を一括管理でき、悩みや疑問を発信できる場を提供しています。Dynamics 365 は顧客関連の情報を統合的に管理し、保険ショップ業務の効率化・見える化を支援するとともに「きちんと倶楽部」と連携しています。

## 課題

- どの部署でもお客様情報の管理・共有、フォローできる環境を獲得するのに、紙ベースのお客様カルテ運用・情報共有では限界があった
- 会員向け Web のリリースに向け、短期間で拡張性とセキュリティ基準を満たした顧客管理システム構築が必須であった

## 導入効果

- エリアマネージャーが案件状況をリアルタイムで把握でき、指導の迅速化により質の高いお客様対応が可能になった
- 会員向け Web とのシンプルな連携で短期間での立ち上げを実現。開発も容易なため、継続的なシステムの進化が可能

## 課題

店長 (MS) や店舗スタッフ (SS) が紙ベースで管理された約 50 万のお客様対応履歴、本部で構築した売上管理等分散されたデータを短期間で一元管理し、さらに Web 連携させる必要があった。

東名阪を中心に 90か所に展開される保険ショップでは、30社を超える保険会社の商品から、お客様のライフステージ毎に最適な保険をご案内しています。MS や SSは「保険ショップ大学」という自社の人材開発プログラムを通じ、お客様対応力を常にレベルアップし、「お客様の役に立つ」サービスの提供を目指しています。

大型来店型ショップの台頭や Web、通販等チャネルの多様化で競争激化の中、多店舗展開を進める同社では、お客様に質の高いサービスを提供できるよう、保険ショップ内だけでなく、本部スタッフやエリアマネージャー、コールセンターなどがチームとしての連携を求められていました。

対応履歴が記録されたお客様カルテは、紙媒体で各ショップのキャビネットに保管され、売上情報は成績管理システムとして本社で構築されていました。

本部の担当者が案件状況を知るには、各ショップでカルテを確認する必要があり、コールセンターへのお客様からの問合せに対しても情報の確認に時間を要していました。

さらに事業計画の柱として Web サービス「きちんと倶楽部」により、お客様が自身の契約情報を Web で管理し、問題に気づき、自発的に店舗に来ていただける新たな仕組みを提供することになりました。それに伴い、顧客情報を集約し Web と連携できるシステムの早期立ち上げが必要となっていました。

解決  
施策

分散されていたデータを Dynamics 365 に集約。用途にあわせ Microsoft SharePoint と連携しドキュメント管理。業務に必要な情報・機能を提供し「きちんと倶楽部」の会員情報も管理

保険ショップの多店舗展開の中で、お客様に関連する情報を一元的に管理でき、全スタッフがどこからでも見ることができるシステム作りを Dynamics 365 で進めることで、さらなる「サービス」の向上を目指すことになりました。

システムへの入力が難しい、お客様の捺印を含む申込書や過去の膨大なカルテ情報は PDF 化して、SharePoint で管理し、Dynamics のダッシュボードから確認・検索もできるようにしました。

将来的に外出先からもアクセスできるよう、セキュリティが担保されたクラウドサービスを選択しました。

短期間での立ち上げを実現するため、日常業務の傍ら、カルテデータの入力をし、ソフトランディングする方向で進めました。業務への定着化について、専務取締役 藤本氏は次のように説明します。

「当初は、定型用紙に記入していたものを、データ入力するのは慣れないこともあり、店舗業務の煩雑さの中で抵抗する声もありました。Dynamics に成績管理も含めることで、きちんと入力して初めて自身の評価に結びつけられる仕組みにして、入力を徹底することができたと思っています。」



Dynamics を利用した、店舗での業務イメージ



会員向け Web サイト「きちんと倶楽部」

## 選定理由

# 標準装備の豊富なテンプレートやインターフェイスにより 短期間で Web サービスと連携でき、Microsoft Office 製品と シームレスに連携。さらには拡張性が高くコスト面も優位。

Salesforce.com 等を比較検討した結果 Dynamics を選定したポイントは 4 点について、執行役員 システム開発部 部長 大田氏は説明します。

「1 点目はシステム面で、ライブラリをはじめとする豊富なインターフェイスにより Web システムとの連携が容易であること、また、プログラミング開発が汎用的な .net のため自社の技術者で対応できた点です。他社ですと専用の開発言語のため、特定の技術者を必要とし、コスト、開発期間等考慮が求められました。2 点目は Microsoft Office 365 との連携による、ドキュメント管理のしやすさです。多種多様なドキュメントも用途にあわせ、Dynamics に入力しなくても SharePoint によりフォルダ単位でシンプルに管理でき、Dynamics からひとつのシステムとして見ることが出来た点です。

3 点目は費用面で、やりたいことを全て実現しようとする、他社では最上位のライセンスが必要となりますが、Dynamics は拡張性が高いため、標準ライセンスで対応できコストを抑えられる点です。

4 点目は、セキュリティの観点で、グローバル規模で投資をしている Microsoft のクラウドサービスは、自社では賄いきれない安全を担保でき、自社情報システムの少ないリソースでの運用に適切であると考えたためです。」

## 導入パートナー

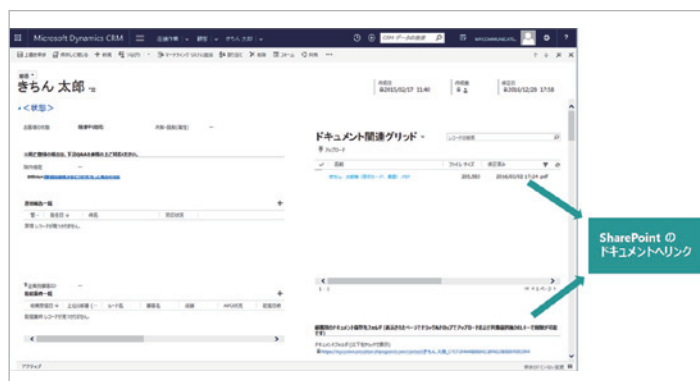
# 業務アプリケーション開発を強みとし、豊富な Dynamics 導入実績をもつニュートラル社が、お客様への手厚い コンサルティングで短期間での導入を強力に支援。

大田氏は導入パートナーの選定理由を次のように説明します。「愛知エリアの Dynamics 認定パートナーであり、当社のやりたいことを Dynamics でできることを明言いただいた上に、5 か月という厳しい開発期限をコミットしてくれたためです。ポンチ絵を描くところから支援いただき、プロジェクトの中で出てきた課題も膝を突き合わせて取り組んでくれました。業務アプリケーションのノウハウも豊富にあり、安心して任せることができました。」

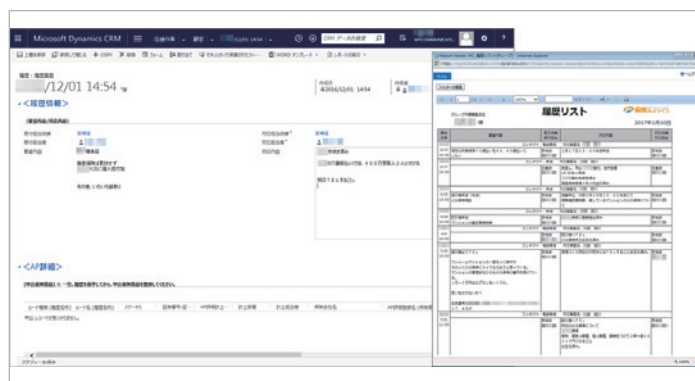
ニュートラル株式会社 鈴木氏は短期導入を実現できたポイントについて次のように話します。

「Dynamics は豊富なテンプレートがあるので、標準の画面イメージをお客様と操作しながら、仕様を決めながら、システムも作り上げていきました。既存機能の精度が高いのでカスタマイズも最低限に抑えられたこともプロジェクトの短期化につながったと思っています。今後「きちんと倶楽部」の規模拡大に伴い、Microsoft Azure 上での展開も視野に入れて提案できるのも、Microsoft 製品のメリットであると考えています。」

(参考: 2017 年 8 月現在、ID およびアクセス管理をそれまで利用していた OneLogin から Azure Active Directory へ移行済)



Dynamics 画面に ShrePoint 上の関連ドキュメントが表示



履歴画面と出力レポート

## 効果

## エリアマネージャーが接客状況をリアルタイムで把握でき、迅速な指導によりタイムリーな人材育成に貢献。高い拡張性でシステムを継続的に進化できることにより、この先も顧客サービスの質的向上を支援。

Dynamics 365 を中核とした顧客管理システムは、本部・店舗合わせた全社員の顧客情報基盤として 2015 年から本格稼働しています。Dynamics の導入効果について大田氏は説明します。「一番大切なのはお客様が不安な思いをしていないか。案件の進捗や提案内容、苦情等の情報が、本部担当からもリアルタイムに確認でき、MS・SS が見えてなかった点もカバーされ新しい「気づき」が出来るようになりました。検索効率が圧倒的に上がったので、情報を探す時間を有効活用でき、一画面で把握できるダッシュボードにより、ショップスタッフの「気づき」にもつながったと考えています。

金融庁からの指針である「保険募集関連行為」において、お客様の意向を聞いた上での提案となっているか履歴を残す必要があり、監査への対応も可能となりました。」

さらに「きちんと倶楽部」について藤本氏は次のように語ります。「事業計画の中で、「きちんと倶楽部」の会員数は 5 年間で 10 倍増の 100 万世帯を目標にしています。

新規チャネルとして企業の保険担当部署との協業を進めており、社内のイントラネット等で「きちんと倶楽部」を紹介し、従業員に活用いただくことで、全国的な保険サービスインフラの実現を可能にしていきます。」



マイココミュニケーション株式会社  
専務取締役  
藤本 弘樹 氏

「将来的には AI (Microsoft Azure Machine Learning) を組み合わせ、お客様属性や、契約情報等から、推奨プランや想定されるリスクの紹介といった自己診断サービスなども考案しており、実現できるのは Dynamics であると期待しています。」



マイココミュニケーション株式会社  
執行役員 システム開発部 部長  
大田 恭稔 氏

「保険で一番大切なことは使ってもらうときです。加入している保険が把握されず、請求がされないケースがあるのが実状です。Dynamics を中核とした「保険ショップ」により、最後までサポートすることが保険代理店としての当社の使命であると考えています。」



マイココミュニケーション株式会社  
システム開発部 主任  
山下 義哲 氏

「導入時の Web システムとの連携も豊富なライブラリ等を使い開発工数を抑えることが出来ました。開発言語も汎用的なので自社の要員でまかなうことができるので、PowerApps 等新しい機能も試しながら、継続的に進化させていきたいと思っています」



ニュートラル株式会社  
ソリューション事業部 ソリューションビジネス部 課長  
鈴木 潤 氏

「Dynamics は豊富なテンプレートがあるので、標準の画面イメージをお客様と操作しながら、仕様を決めながら、システムも作り上げていきました。既存の機能の精度が高いためカスタマイズも最低限に抑えられたこともプロジェクトの短期化につながったと考えています」

事例や導入に関するお問い合わせ

TEL: 0120-41-6755

受付時間: 9:00 - 17:30 (土日祝、弊社指定休業日を除く)

この事例で紹介された製品とサービス

Microsoft Dynamics 365

<https://aka.ms/d365home>

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。<http://www.microsoft.com/ja-jp/casestudies/>  
本ケーススタディに記載された情報は制作当時(2017年8月)のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。  
本ケーススタディは情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。

\* 記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。  
\* 製品の仕様は、予告なく変更することがあります。予めご了承ください。

日本マイクロソフト株式会社 〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー



6108-MS1