

谷口 敬彦 氏

保険代理店の事務に“一石三鳥”のメリット。業界のDXを加速させるBizRobo!への期待

CORPORATE PROFILE

社　名
株式会社エスプランニング

事業内容
保険代理店

ウェブサイト
https://spla2011.co.jp/

- お話を伺った方 -
業務部 部長
谷口 敬彦 氏

Highlight

- ☑ RPAの開発内製で、見積書作成業務の一部を自動化
- ☑ 作業負荷を軽減、業務が標準化、創出余力で営業強化も
- ☑ 他ツールを併用したDXや、同業者との協業にも意欲

岡山市の保険代理店である株式会社エスプランニングは、パソコン上での定型作業を自動実行できるRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）のツール「BizRobo! mini」を2023年から導入。社内開発したソフトウェアロボット4体で、自動車保険・火災保険の契約更新に伴う見積書作成業務の一部を自動処理している。これにより作業時間を削減し、社員による営業活動を強化できたほか、作業に伴って生じていたストレスが解消。さらに業務の標準化も達成している。地域密着型の保険代理店は独立開業した個人による小規模経営が多くみられ、定型的な事務作業の効率化が共通の課題となっていることから、同社は今後、同業者との協業も視野にRPAの活用拡大を進めていく計画だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

導入背景 M&Aなどで事業を拡大、事務量も増す

採用難も見据えた業務効率化策を探る

株式会社エスプランニングは2011年、保険会社の営業職だった現代表が設立。地元企業や経営者を主要顧客とし、生命保険、損害保険、確定拠出年金などを取り扱う、乗合保険代理店だ。

同社の従業員は、営業、営業事務を主体とする11人。個人事業も珍しくない地元密着型の保険代理店では比較的大きな組織で事務量も多く、本来であれば月内に済ませたい処理が、翌月半ばまでずれ込むケースも生じていた。

そのため、同社の"ひとり情シス"である業務部部長の谷口敬彦氏は、営業活動や事務部門のマネジメントといった他業務のかたわら、グループウェア活用などのDX(デジタルトランスフォーメーション)を推進。年々深刻化する採用難も念頭に、陣容はそのままでも余力を創出できるよう、さらなる業務効率化策を探っていた。

BizRobo!を選んだ理由 地元企業の導入支援が決め手に

多忙の合間に踏み出す決断へ後押し

IT関連の展示会などで情報収集していた谷口氏は、自社が課題とする「人手不足に備えた業務効率化」の具体策としてRPAに着目。BizRobo!を試用中、社内開発できそうな感触は得ていたものの、まとまった時間を確保して取り組むきっかけがなかったという。

その後BizRobo!のパートナーである、地元岡山の株式会社キャリアプランニングを紹介され、導入支援担当者とともに自社の業務を検討したことが、結果として本格導入の決め手になった。谷口氏は、こう振り返る。

「おおよそ見当は付いていても『使えるものが本当にできるか、まず試しに作ってみては』と後押しされるまで、なかなか決心がつきませんでした。いったん始めると主要な開発は1カ月ほどで完了し、実際に動くソフトウェアロボットで導入効果を見通せたことから、社内承認もスムーズに進みました」



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

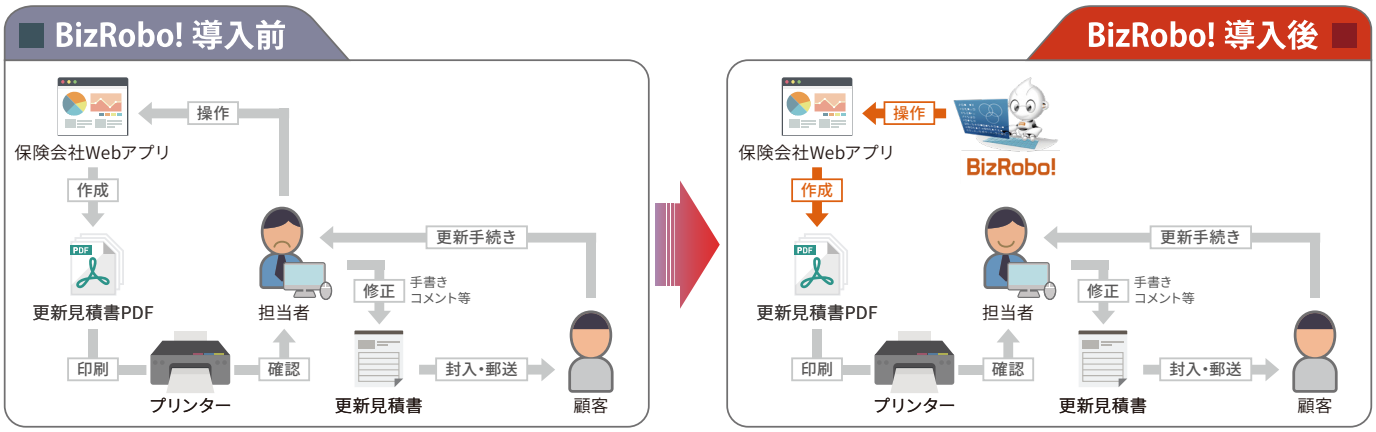
対象業務 自動車・火災保険の契約更新業務に応用

見積書PDFの作成を自動化

導入したクライアント型RPAツール「BizRobo! mini」を利用し、同社は現在、自動車保険・火災保険の契約更新に伴う事務の一部を自動処理している。

具体的には、満期が近づいた保険契約のデータが配信される月次のタイミングで保険会社のWebシステムにアクセスし、更新見積書PDFを作成後、印刷して顧客に郵送する作業のうち、見積書の条件設定からPDF化までの工程を、合計4体のソフトウェアロボットで自動化している。

「契約件数が多く、内容に影響する条件が比較的シンプルな保険の見積は、機械的な処理に向いていると考えました。しかもこれらの作業は絶対的な期限があるのに日程はタイトで時間もかかり、営業事務だけでなく、担当営業もたびたび分担していました。そのため『誰ができるか』と毎回考える負担をなくしたいという思いもありました」（谷口氏）



保険会社のWEBアプリを操作し、保険の満期見積の作成作業

導入効果 手作業の負担を削減、業務標準化も達成

年間240時間相当の余力を創出

現時点で同社が実用化している、見積書作成向けのソフトウェアロボットは、手作業で月間25時間前後かかる作業のうち、標準的なパターンに該当する8割程度を自動実行している。

これにより年間およそ240時間創出された余力を、営業担当は顧客との対話に充てているほか、営業事務担当も顧客の近況をうかがうフォロー電話に注力。強みである地域密着型のサービスをさらに伸ばす結果につながっている。

谷口氏は「RPAで業務効率化し、より重要な業務に集中できるようになったのはもちろん、手作業時にシステムの処理時間待ちで感じていたストレスが解消したことも現場からは好評です。さらに、常時等しくご案内すべき内容を見積書に自動記載する標準化で、各社員に無用な配慮をさせずに済むようにもなり、いわば"一石三鳥"の成果が得られました」と語る。



Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

今後について　データ自動連携などへの応用を目指す

RPA内製で得た知見をもとに、社外との協業を拡大

独立開業した個人による小規模経営が多いのは、全国の地域密着型の保険代理店に共通する傾向だ。さらに、最適な提案を目的に複数の保険会社と提携している乗合保険代理店の場合、保険会社ごとに異なるシステムを通じて事務処理する必要があり、業務効率化のためには自社が主体となってDXを進めることが不可欠の条件となる。

自社の顧客や、扱っている契約情報の管理システムを、ノーコードのクラウドサービス「kintone」で内製した実績も持つ谷口氏は、「kintoneとBizRobo!を組み合わせれば、保険会社のシステムと、代理店が独自に管理するデータの自動連携なども実現できそうです。同業者の関心も高く、当社の試みを会合で紹介すると相当な反響があります」とコメント。内製で得られた知見をもとに、今後は開発外注や同業者との協業も選択肢に含めてRPA活用の範囲を広げていく計画だ。

現場の声　「RPA+α」で代理店事業をアップデート

同業者とともにDXを加速させたい

保険代理店業界では現在、高齢化に伴う事業承継問題や、解決策である代理店事業の組織化、さらに経営体制が変わるタイミングでの業務効率化や、そのためのDX推進への関心が高まっています。

パソコン上の繰り返し作業を自動化できるBizRobo!を、他のツールと連携させて活用すれば、コストを最低限に抑えながら保険代理店の業務効率を高めるDXが、必ず実現できると思います。社内の実務を理解している人が、ローコードツールであるBizRobo!を触ることにも抵抗がなければ、成功の可能性はかなり高いのではないでしょうか。

技術情報や開発成果を共有しながら、一緒にDXを進めていける同業者とのつながりが増えることを願っています。（谷口氏）



OPEN
オープン株式会社は日本国内で長年にわたりRPA事業を展開し、業界・地域を問わずその活用ノウハウを提供しています。「ヒトの進化を共創する」ことをミッションに掲げ、BizRobo!をはじめとするRPA関連製品・サービスの提供により、個性が思う存分活かされ、楽しむ人たちが躍動する未来の実現に向かっていきます。
オープン株式会社　〒105-6308 東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ 森タワー 8階　BizRobo!事務局：Tel 03-5157-6370
もっと情報を知りたい方は
BizRobo! 検索
https://rpa-technologies.com
お問い合わせ：
※記載している内容は取材日時点の情報です。
Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.