

“HITFILE650E” による顧客相談応答システム

—日本生命保険相互会社での事例—

Outline of the Customer Answer Service Information System in Nippon Life Insurance Company Using Optical Disk Filing System

近年、生命保険に対する顧客ニーズが多様化・高度化するに伴い、電話による相談件数も増加し、問い合わせ内容も複雑になっている。また、顧客の相談資料も多岐にわたり、量も膨大なものになっている。

日本生命保険相互会社では、光ディスクファイルシステムHITFILE650Eを利用した顧客相談応答システムを導入した。

電話相談業務用資料の光ディスクファイル化は、生命保険業界の相談分野では初めてである。

本システムは、HITFILE650Eの「大容量ファイリング」、「高速検索機能」により、顧客相談対応の質の向上を実現したものである。

瀬津昌弘* Masahiro Setsu
後藤伸一* Shin'ichi Gotō
山本 修** Osamu Yamamoto
岩間一憲** Kazunori Iwama
藤原浩志*** Kōji Fujiwara

1 緒 言

日本生命保険相互会社では、顧客からの電話による相談は多数寄せられており、相談内容も年々高度化・複雑化し、充実した顧客対応が求められている。そのために、顧客相談担当者(以下、担当者と略す。)は幅広い実務知識が要求されている。

本システム導入前は、膨大な資料を各個人で管理し、メンテナンスを行っていた。また、問い合わせによっては、一部の担当者の対応に限られていた。この膨大な資料の整理と熟練担当者の持つノウハウの蓄積が課題であった。

HITFILE650Eの導入により、分野別・担当者ごとに管理されていた既存資料を分類・整理(一元化)し、光ディスクファイル化によるデータベースを構築した。

さらに、ユーザーアプリケーションソフトウェアの開発により、操作の簡易性および高速検索(画面表示)を実現した。

本システムは、平成1年7月本店(大阪)で、平成2年2月東京本部でそれぞれサービスを開始した。

本稿では、システム開発の背景、ねらい、特長および効果について述べる。

2 開発の背景とねらい

2.1 開発の背景

本システムを開発するに至った主な背景は、次のとおりで

表1 顧客相談の例 顧客から大阪(本店)および東京本部へ多数寄せられている相談内容の一例を示す。

No.	項 目	内 容
1	新契約関係	新契約相談 商品(特約)の仕組み、保険料計算依頼、販売条件など
	契約選択	告知事項の質問、診査関係など
	募集資料	パンフレット・サービス品などの依頼
2	集金手続き	集金日の変更依頼、集金訪問依頼など
	契約の有・失効照会	継続状態の照会、復活手続き、猶予期間など
	保険料振替貸し付け	振替貸し付け可能期間、返済金額、方法など
3	解 約	解約払戻金照会、解約手続き
	契約者貸し付け	契約者貸し付け可能金額照会、契約者貸し付け手続き、契貸返済方法
	契約内容の照会	契約の有無、要項照会など、既払保険料
4	給付保険金関係	満期保険金 支払可否、支払手続き、支払時期など
		死亡(高度障害)保険金 同 上
		給 付 金 同 上
5	その他	保険料控除関係 保険料控除額、証明書発行依頼、申告書記入方法など
		その他税金関係 保険金課税、その他税金全般の照会、法人契約、その他経理全般

* 日本生命保険相互会社 顧客サービス部 ** 日製産業株式会社 *** 日製ソフトウェア株式会社

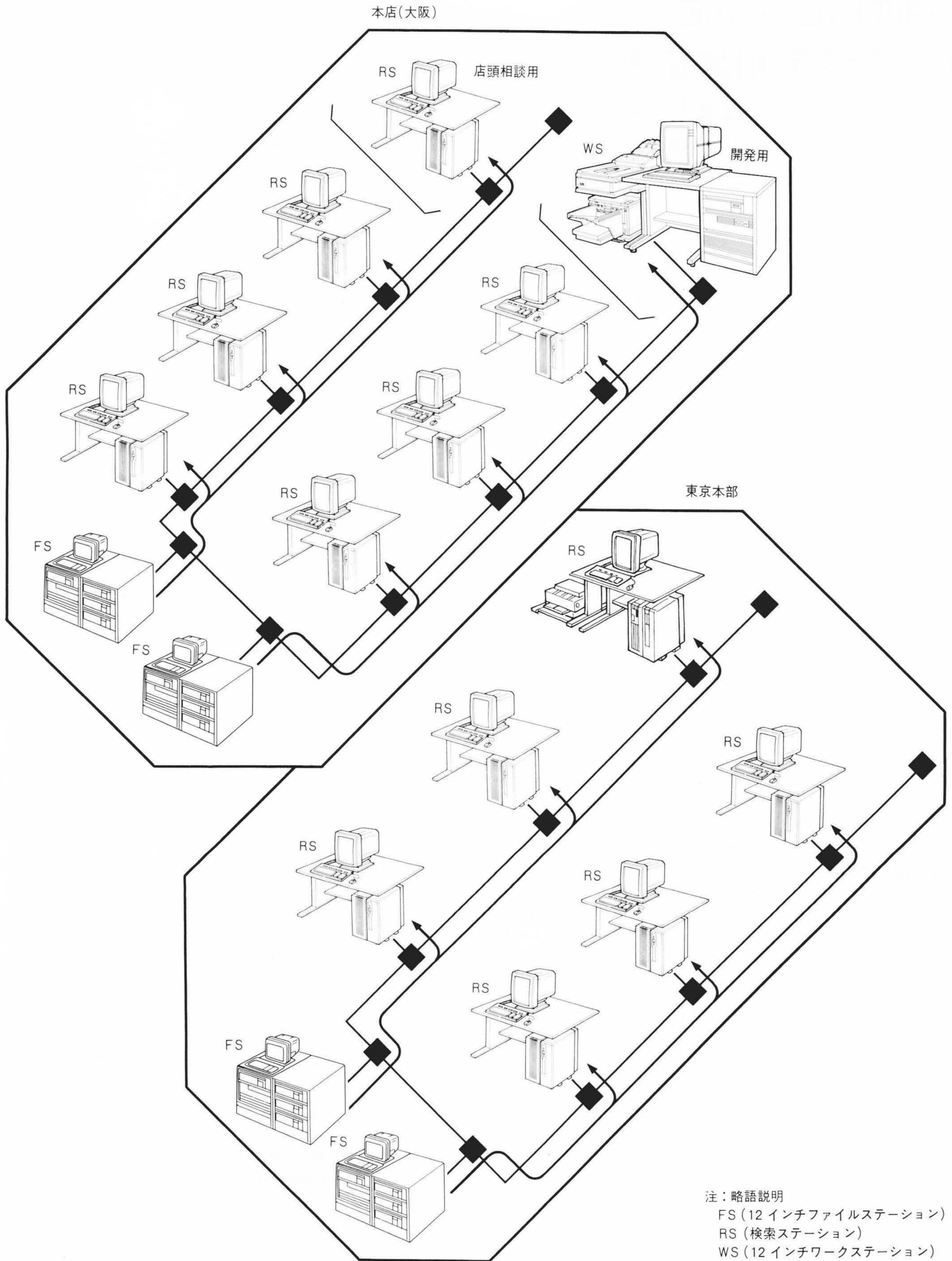


図1 システム構成図 本店(大阪)の構成は、開発用WS 1台、店頭相談用RS 1台および電話相談用RS 6台である。東京本部は電話相談用RS 6台である。FSはそれぞれ同一資料のデータベースを持っている。

ある。

(1) 保険に関する相談内容が幅広い。

相談内容例を表1に示す。

(2) 顧客相談対応資料(以下、資料と略す。)の分散

担当者が個々に資料を管理しているため、

(a) 資料の整理がまちまち

(b) 資料のメンテナンスの不備(追加, 修正など)

の問題がある。

(3) 「共用する資料」、「使用頻度の低い資料」、「過去の資料」が必要なとき、顧客にタイムリーな回答ができない(共用棚などに保管)。

(4) 税務関係などの専門分野の回答が、一部の有識担当者に限られている。

(5) 使用頻度の高い資料の汚れ・落丁がある。

2.2 開発のねらい

前述の背景を踏まえ、システムのねらいを次のとおりとした。

(1) 資料を1か所で管理する(一元化・共有化)。

(2) 全担当者に同一の資料を提供する(標準化)。

(3) 簡易な方法で、かつスピーディな対応が可能(簡易化・迅速化)。

(4) 経年変化の少ないものに資料を保管する(保存性)。

(5) 資料のメンテナンスが容易(柔軟性)。

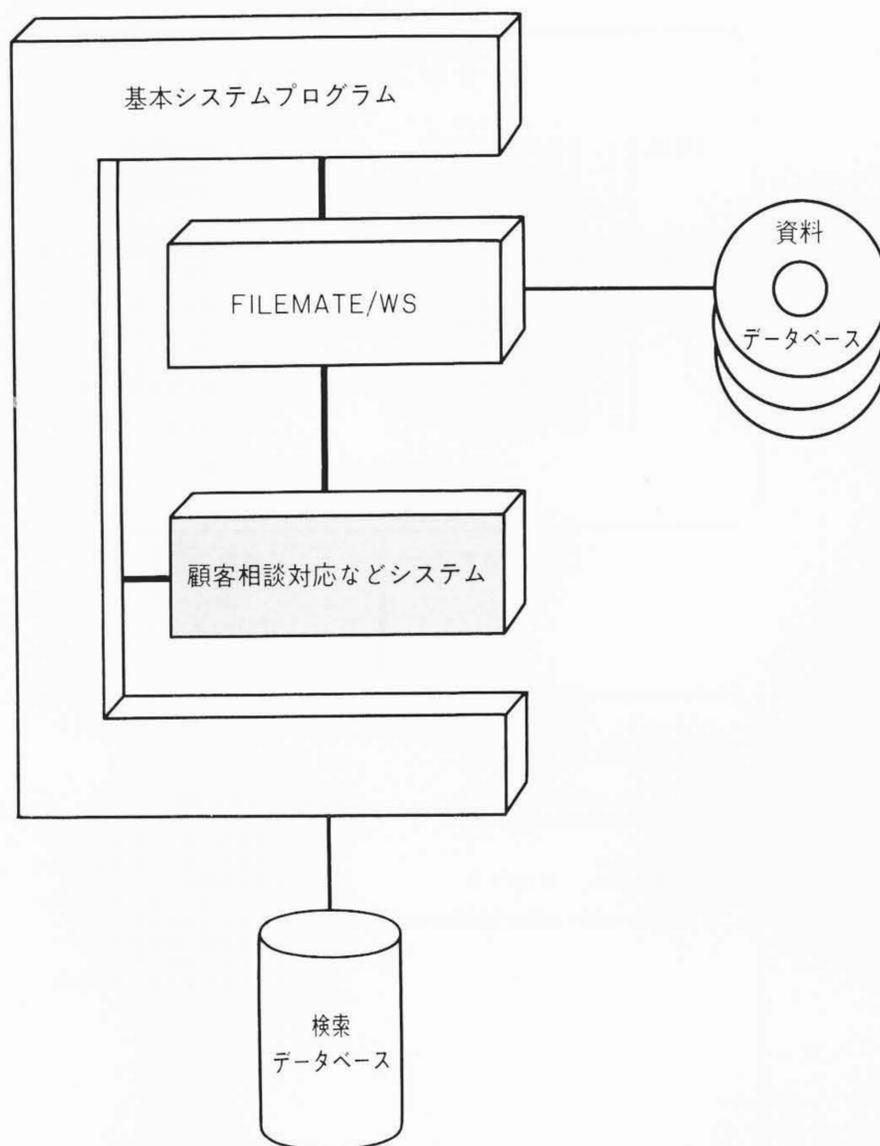


図2 ソフトウェア構成 顧客相談対応などシステムは、ユーザーアプリケーションソフトウェアで作成する。

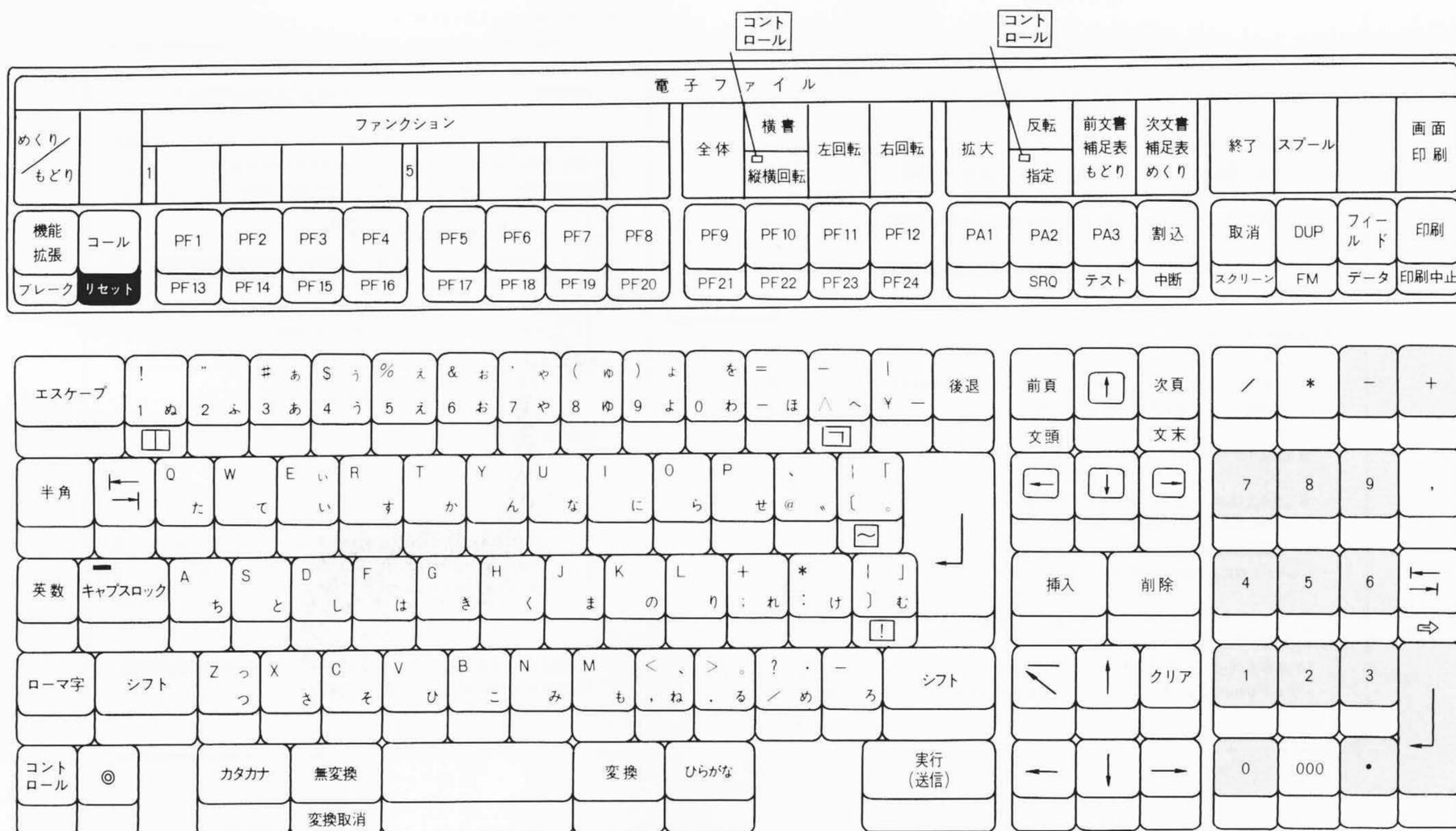


図3 操作キー 片手に受話器を取り、もう一方の手で網かけの部分だけを使用し操作する。

ファイル一覧表

【商品】 01. 商品別トータル情報	【編纂】 16. 事業所便覧
02. 売り止め商品	17. 支社所管区域台帳
03. 特約の解説	18. 社内電話番号簿
04. 保険料表 (H2年度版)	
05. 約款集	【税務】 20. 個人契約の税務
06. 本社商品の手引き	21. 法人契約の経理と税務
07. 新契約の手引き	22. 支払調書
08. 保全事務ハンドブック	
09. エリア内活動の手引	その他 24. 便利帳 (早見表)
10. オンライン便覧	25. QアンドA
11. 主要帳票見本	26. タイムリー情報
12. 証券印字見本	27. イベント及びキャンペーン
13. 個人保険事務連絡S-63	28. 重要保険特別協定の現況
14. 個人保険事務連絡-H1	
15. 個人保険事務連絡-H2	30. 参考書
	99. 終了

21



顧客相談担当者

(a) 常時表示の「ファイル一覧表」画面

↓
見たい資料の番号を入力

検索条件入力

<ファイルラベル>
法人契約の経理と税務

<入力項目>
項目表 入力ゾーン

1. 項目・区分 経理と税務QアンドA

補足表	法人契約の経理と税務
01.	「税務のしおり」定額保険用
02.	「税務のしおり」変額保険用
03.	経理と税務QアンドA
04.	コンメンタール法人税基本通達
05.	所得税基本通達逐条解説
06.	基本通達集・関係箇所のみ
07.	基本通達・前後の対比
08.	個人年金に係る法人税の取扱
09.	
10.	

(b) 見たい内容の検索条件入力画面

↓
画面右のガイダンスから
検索条件を入力

Qの目次

A. 保険料(配当金)の経理処理

1. 販売中の主要な商品について、保険料(配当金)の経理処理を教えてください。...	4
2. 次の判断について教えてください。	11
(1)「特定の使用人への付保」として問題にされないためには、どの様な基準で加入すれば良いか?	
(2)役員又は使用人の全部又は大部分が同族関係者である法人の取扱は?	
3. 法人契約で保険料が給与処理の場合の問題点、また、保険料控除申告は出来るか?	12
4. 償還特約等の保険料が	
(1)損金計上できるようになったのは、いつからか?	13
(2)損金計上できないケースは、どんなケースか? また、その理由は?	
(3)特別条件付契約(料増)の特Pは、どう処理するのか?	
5. 個人年金保険の保険料は、どのように経理するのか?	16
6. 個人事業主(又は、みなし法人の事業主)が、事業の保険として加入した場合の保険料はどう処理したら良いか?	18
(1)従業員を被保険者とする契約の場合は?	
(2)また、事業主が被保険者の契約はどうなるか?	
7. ロングランの保険料払込が満了した。80歳までの特約保険料について、	
(1)特約の年Pを毎年の配当金から支払っていく方法と	
(2)80歳まで一括前納する方法の	
いずれかを選ぶことにしたいが、それぞれの経理はどうなるか?	19

資料の1ページ目(目次)を表示

→
見たいページ
番号を入力

Q2. 次の判断について教えてください。

(1)「特定の使用人への付保」として問題にされないためには、どの様な基準で加入すれば良いか?

(2)役員又は使用人の全部又は大部分が同族関係者である法人の取扱は?

A. 「コンメンタール法人税基本通達」(国税庁法人税課長 買手 監修、S63.10.5発行、税務研究会出版局、P476)では、次のように解説している。

(1)「特定の使用人への付保」として問題にされない場合について

1. 保険加入の対象とする役員又は使用人について、保険加入の有無、保険金額等に格差が設けられている場合であっても、それが職階、年齢、勤続年数等に応ずる合理的な基準により普遍的に設けられた格差であると認められるときは、税務上は特に問題にされないとしてよい。

(2)「役員又は使用人の全部又は大部分(◎)が同族関係者である法人」の取扱について

2. 役員又は使用人の全部又は大部分が同族関係者である法人については、たとえその役員又は使用人の全部を対象として保険に加入する場合であっても、その保険料の額のうちその同族関係者である役員又は使用人に係る部分の金額については、これらの者に対する給与として取り扱われることになる。

◎ 大部分とはどの程度を指すのかについては解説していないが、半数を超える場合は所轄の税務署へ確認を取っておく方がよいと考えられる。

該当ページを表示

(c) 画像表示

図4 画面の流れ 常時表示されている「ファイル一覧表(資料一覧)」から検索したい資料の番号を選んで入力し、該当資料の目次のページを表示する。担当者は目次の中から必要なページを表示させ、相談に対応する。

3 システムの概要

3.1 システムの構成

- (1) 本システムは、以下の理由からHITFILE650Eの拡張ファイルシステム構成とした(図1)。
 - (a) 一元管理された、イメージの大容量データベース構築が容易である。
 - (b) 顧客運用に合わせたユーザーアプリケーションソフトウェアの作成が可能である。
- (2) ハードウェア構成
 - (a) 検索ステーション台数
 - (i) 電話相談用 6台(2人に1台)〔本店(大阪)・東京本部〕
座ったまま画面を見ながら対応
 - (ii) 店頭相談用 1台〔本店〕
 - (iii) 開発用 1台〔本店〕
運用開始後もメンテナンスを行う。
 - (b) ファイルステーション台数
本店・東京本部いずれも2台とした。
 - (i) 検索時の競合の頻度を下げる。
 - (ii) 2台とも同一のデータベースを持ち、相互にバック

アップできるようにした。

(3) ソフトウェア構成

HITFILE650Eの基本OSであるHI-MOS下で、FILEMATE/WSインタフェースを使用して、資料を高速に検索し表示するためのアプリケーションを実現している(図2)。

3.2 システムの特長

- (1) 高速画像検索データベース
見たい資料を約3秒で画面に表示できる。
 - (2) 操作が簡単
 - (a) 使用するキーを最小限に抑えた(図3)。
 - (b) 検索条件を階層化(最大2階層)し、画面上にガイダンスを表示する。
 - (3) 旧業務体系を維持し、特殊なオペレーション教育を必要としない。
資料の第一ページを目次とし、ページをめくるイメージで必要な資料ページを表示する。
画面の流れを図4に示す。
- #### 3.3 システムの運用
- (1) 登録資料
光ディスクには資料種類約30種(表2)、総ページ数約1万5,000ページが登録されている。また、保険関係以外の資料も



図5 運用状況 二人で1台の検索ステーションを共用している。

表2 光ディスク登録一覧 「商品」、「事務」、「組織」、「税務」関連その他の資料が、光ディスクに総ページ数約1万5,000ページが登録されている。

No.	内 容	No.	内 容
1	商品別トータル情報	14	個人保険事務連絡—平成2年
2	売り止め商品	15	事業所便覧
3	特約の解説	16	支社所管区域台帳
4	保険料表(平成2年度版)	17	社内電話番号簿
5	約款集	18	個人契約の税務
6	新契約の手引き	19	法人契約の経理と税務
7	保全事務ハンドブック	20	支払調書
8	エリア内サービス活動の手引き	21	便利帳(早見表)
9	本社商品の手引き	22	QアンドA
10	主要帳票見本	23	タイムリー情報
11	証券印字見本	24	イベントおよびキャンペーン
12	個人保険事務連絡—昭和63年	25	オンライン便覧
13	個人保険事務連絡—平成元年	26	参考書

登録しており、社内外の幅広い相談に対応している。

(2) 相談応答

担当者席に設置された検索ステーションには、常時「資料一覧表(ファイル一覧表)」が表示できる。電話での相談が発生した場合、キーボードを操作して対応を行う(図5)。

(3) メンテナンス

専任担当者が一括して、資料をメンテナンスする。

また、専任担当者は資料についてのヒヤリングを行い、デ

ータベースの充実を図っている。

4 導入後の使用状況と効果

4.1 使用状況

本店で、サービス開始後1か月間の統計をとった結果、相談総件数4,099件のうち2,377件で本システムが使用され、使用率は58%であった。

使用されなかったケースは、「担当者の知識だけで対応が可能」、「担当部署へバトンタッチすべきもの」などであった。

4.2 導入後の効果

- (1) 担当者が資料整理から解放され、相談業務に専念できた。
- (2) 複数資料での対応もスピーディになった。
- (3) 資料の一元管理、ノウハウの蓄積により、相談対応の高水準での標準化が図れた。

5 結 言

光ディスクファイルシステムHITFILE650Eを導入以来、1年余を経過し、部分的な改良や担当者の習熟も進み、顧客相談対応のシステムとしてきわめて便利で有効なシステムであることが実証された。また、システム開発および改良、メンテナンスを専任体制で進めており、スムーズな運用につながっていると見えよう。

本事例が、HITFILE650Eの活用にも多少でも参考になれば幸いである。