

## デジタルを活用した代理店ビジネスの更なる付加価値の向上に向けて ～第二弾:代理店システムの大幅リニューアル及びデジタルプラットフォームの導入～

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 広瀬 伸一、以下「当社」)は、お客様に対して、より付加価値の高いご提案・サービスを提供するために、最新のテクノロジーを活用して代理店システムを大幅にリニューアルするとともに、お客様との様々な接点で得られた情報を統合・集約できるデジタルプラットフォームを新たに開発・導入します。また、この取組みの実現にあたって、株式会社セールスフォース・ドットコム(東京都千代田区、代表取締役社長 小出 伸一 以下「セールスフォース・ドットコム社」)の新しい金融機関向けデジタルプラットフォーム“Salesforce Financial Services Cloud”を国内の保険会社として初めて採用します。

### 1. 背景・目指す姿

近年、消費者ニーズの多様化やテクノロジーの進展に伴い、テクノロジーを活用したお客様のニーズの的確な把握や、最適な商品・サービスのご案内がより重要になってきています。

このような中、当社は中期経営計画「To Be a Good Company 2020」において、新たなテクノロジーの活用により、商品・サービスの高度化を図ることを目指しており、代理店ならではの専門性が高く、温かみのある対応を、テクノロジーを活用して、お客様にご提供したいと考えております。

第一弾のスマートフォンアプリ『モバイルエージェント』の大幅リニューアル(※)に続き、最新のテクノロジーを活用して、代理店の付加価値高い提案や業務効率化を支える仕組みを実現するために、代理店システムの大幅なリニューアルに着手しました。これらの取り組みを通じて、代理店が従来から持っている「お客様とのリアルな接点」という強みを活かし、お客様の満足度を高め、当社と代理店が共にお客様から選ばれ続けることを目指してまいります。

※2019年1月17日ニュースリリース「デジタルを活用した代理店ビジネスを更なる付加価値向上に向けて」

[https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/190117\\_01.pdf](https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/190117_01.pdf)

### 2. 代理店システムの大幅リニューアル及びデジタルプラットフォームの導入

代理店によるお客様への One to One での付加価値高い提案、代理店自身の業務効率化・生産性の向上等を実現するため、代理店システムの機能を大幅にリニューアルします。このリニューアルは、お客様情報を分かりやすく表示する画面、保険募集人向けのタスクサポート機能、代理店の規模に合わせて経営を支援するメニュー等を、高いユーザビリティで実現するものであり、後述のデジタルプラットフォームが有する機能の一部として、2020年より順次機能を拡大し、当社の代理店向けに導入していく予定です。

また、お客様の契約や事故の情報だけでなく、コールセンター、リアルな接点(お客様との対面の機会)、デジタル接点(モバイルエージェント・契約者向けマイページ等)などで得られたあらゆる情報を、お客様ごとに統合・集約できるデジタルプラットフォームを開発・導入します。

この取組みの実現にあたって当社は、セールスフォース・ドットコム社の最新システムである“Salesforce Financial Services Cloud”を国内保険会社として初めて採用します。本プラットフォームにより、お客様の求めるものを予め理解し、最適な商品・サービスを提供しやすくなります。また、当社としては、システム開発の柔軟性が向上することによって、最新のテクノロジーを迅速に活用できるようになります。

これらの取組みを通じて、「お客様との多様な接点の構築と活用」「代理店のお客様対応力の向上」「当社内の業務プロセス改革の進展」を実現し、当社と代理店の持続的な成長につなげてまいります。

以 上