

来年4月に合併を予定している大東京火災海上保険株式会社(代表取締役社長 瀬下 明)と千代田火災海上保険株式会社(代表取締役社長 福田 耕治)は、このほど、独自のインターネットビジネスサイト ―名称“損保ねっと”を共同開発し、両社ホームページ上でサービスを開始しました。

またその第一弾として、保険情報を中心としたメニュー『保険クラブ』を同時オープンしました。「代理店ホームページ」(独自システムで作成支援)と「カスタマーサービスセンター」(業界最先端のコールセンター)との連携により、お客様・代理店・会社との新しいコミュニケーションを実現いたします。

“損保ねっと”では今後も、自動車関連情報を中心としたメニューなど新たなコンテンツを追加し、損害保険会社ならではの生活総合情報サイトとして、同業他社にない独自のサイトを目指してまいります。

両社では現在、大東京火災が代理店による自動車保険「ネット完結型」通販の認可を業界で最初に取得(@ニフティ代理店で開始)する等、インターネットビジネスを積極的に展開しています。

“損保ねっと”は、これらの取組みをさらに発展させたもので、両社のホームページを核に、代理店と共に広く展開する新しいビジネスモデルです。

<1> ネットビジネスサイト“損保ねっと”を展開

“損保ねっと”は、会社からの一方的な情報発信にとどまらず、(1)消費者が必要とする(魅力を感じる)情報の提供、(2)消費者とのONE to ONEコミュニケーションの実現、(3)代理店とその取引先へのビジネス支援、即ち、お客様・代理店双方のベネフィットの実現を目的としています。

これにより、現在取引のあるお客様(既契約者)の定着と、新たなお客様の発掘につなげてまいります。

このため第一弾としてスタートする『保険クラブ』では、サイト上での情報提供に加え、プロ(専業)代理店が自ら作成した「代理店ホームページ」を掲載し、お客様一人一人に合わせた、より地域に密着した情報を提供し、親密なコミュニケーションを実現いたします。

さらに「電子メール」および「お客様専用ページ」を活用し、お客様との活発なコミュニケーションを推進します。

コンテンツの概要は以下のとおりです。

1. 『保険クラブ』のコンテンツ

■お客様への保険情報の提供

(1) 保険ガイド

- ・話題の商品……自動車保険、火災保険など生活に密着した保険情報を案内
- ・保険いろいろ…くらしとレジャーの安心を支える損害保険商品を一覧で表示

(2) 知ったク情報

- ・あんなこんな…保険に関するあんなこと、こんなこと。知ってトクするTips集
- ・保険クイズ……保険をクイズで、わかりやすく紹介、正解者に抽選でプレゼントを進呈

■お客様とのコミュニケーション

(3) メールマガジンサービス

電子メールによる、保険を中心とした情報コミュニケーション

(4) Myページ

お客様とのONE to ONEコミュニケーションの“場”

嗜好、属性に合わせた情報を提供(ex.バイオリズム、ドライビング適正テスト等)

(5) アンケート

お客様のご意見で「保険クラブ」の内容を充実

(6) 参加代理店検索

お客様の身近な代理店をご紹介できるよう、郵便番号もしくはマップから損保ねっと『保険クラブ』に参加している代理店のホームページ(2. 代理店ホームページのコンテンツ 参照)を検索可能

2. 「代理店ホームページ」のコンテンツ

(1) TOPページ

代理店の自己紹介・PR等を掲載。カタログやパンフレットでは伝えることができないなか

った代理店の生の声を、お客様へ発信

(2) 自動車保険「見積りサービス」 (2000/11サービス開始予定)

お客様の関心の高い自動車保険の保険料を、簡単にシミュレーション可能。

「見積書

」は当社「カスタマーサービスセンター」よりお客様へ直接郵送

- (3)代理店メールマガジンサービス
電子メールを使ってお客様へ様々な情報を定期的に提供
- (4)お客様リクエストシート
自動車・傷害・火災・ゴルフ保険の見積請求、資料請求、説明依頼等のリクエストを、お客様が簡単な操作で行えるページを用意
- (5)商品情報
お客様の関心の高い商品情報を掲載
- (6)インフォメーション
代理店の地域に密着した下記情報を発信
 - ・ イベントカレンダー…地域の様々なイベント(学校の運動会や遠足、商店街のイベント、バーゲン情報等)などお客様に密着した情報を提供
 - ・ ニュース……地域に密着した出来事やお知らせ(地域の学校が〇〇大会で優勝、地域サークル参加者の募集等)を掲載
 - ・ エリア自慢…お客様の企業・店舗を紹介し、コミュニケーションを推進

<2> 損保ねっと『保険クラブ』により代理店を支援

大東京火災では、昨年8月に国内社で初めてネット上での「自動車保険料・見積りサービス」を開始し、本年3月には代理店による「自動車保険・ネット完結型通販」の認可を業界で最初に取得(7月@ニフティ代理店で開始)、さらに4月以降は、各種情報サイト(インズウェブ・オートバイテル等)とプロ(専門)代理店との連携モデルを展開する等、代理店を主役に、インターネットを活用した保険ビジネスを積極的に展開しています。

今般の“損保ねっと”は、このような取組みをさらに発展させたもので、両社のホームページを核に、代理店と共に広く展開する新しいビジネスモデルです。

具体的には、既存の募集チャネル(代理店)のビジネススタイルにインターネットを取り入れ融合させたもので、永年の営業活動で築きあげてきた“ノウハウ”に、インターネットというコミュニケーションを劇的に変える“新たな武器”を加えたビジネスモデルです。

このため第一弾としてスタートする『保険クラブ』では、プロ(専門)代理店のネットビジネスの可能性を追求するために、様々な支援策を展開します。

1. オリジナル・ホームページの作成支援

誰にでも簡単な操作でオリジナル・ホームページが作成できる「ツール」(プログラム)をインターネット上で提供します。
代理店自らの手で作成できるため、毎日更新することも可能であり、新鮮な情報をより早くお客様にお届けできます。

なお、保険募集に関するコンテンツ(商品情報、自動車保険「見積りサービス」、お客様リクエストシート等)は全て会社が用意するため、代理店は手間をかけることなく、いつも最新かつ適正な情報をお客様にお届けすることができます。
(＜1＞ネットビジネスサイト“損保ねっと”の展開 2. 代理店ホームページのコンテンツ 参照)

2. 業界最先端の「カスタマーサービスセンター」による支援

両社は現在、業界最大(250ブース)・最高スキル(上級資格以上100名内特級35名)のコールセンター「カスタマーサービスセンター」を運営し、お客様との直接対応(電話・郵便・Eメール等)を通じて、代理店の営業活動を多角的にバックアップしています。

インターネットにもいち早く対応しており、代理店のネットビジネスを強力に支援いたします。

具体的には、高度な教育を受けた社員をインターネット専任オペレーターとして配置し、お客様からの様々なお問合わせにお応えすると共に、自動車保険「見積りサービス」の見積書、お客様リクエストシートで請求された資料の作成送付等を行います。

この様に「カスタマーサービスセンター」は、インターネットと従来のビジネススタイルとを融合させる重要な機能であり、今後とも体制拡充を進め、代理店支援を強化してまいります。

<参考>

参加条件: インターネット環境を有するプロ(専業)代理店

参加費用: 年間 24,000円

以上