

分析シートでお客さまの保障を可視化 コンサルティングの質向上にもつながる

アイリックコーポレーションが2008年に開発した生命保険の現状把握分析・検索提案システム「ASシステム」は、金融機関での導入事例が増えており、足元で全国の38行が活用している。今回は2023年10月にASシステムを導入した広島銀行営業企画部担当課長代理の今田政之氏に導入の経緯や効果などについて聞いた(※ASシステムの詳細は6ページをご覧ください)。

保険に関する不安や悩みを 解決するためのツール

——ASシステムを導入するに至った背景について教えてください。

今田 お客さまのライフプランを踏まえた総合的なコンサルティング提案を日々実践する中で、当行では生命保険の保障分析がより良いコンサルティングを実現する必須事項の一つと認識していました。しかし、保障分析は担当者の知識や経験に大きく左右されるためスキルの差が出やすい点や、分析結果のわかりやすい説明方法、さらに、過去に販売していた保険の正確な商品性把握に時間が掛かることなどが課題となっていました。ASシステムを活用すれば、グラフを用いた分析シートでお客さまの保障の現状を可視化できるため理解していただきやすく、作成時間も従来の手作業と比較して大幅に短縮できます。商品情報も正確なので、担当者の知識・経験に左右されず質の高いコンサルティングをお客さまへ提供でき、業務の効率化にもつながると判断し導入に踏み切りました。

——具体的にどのような場面でASシステムを活用していますか。

今田 ご自身の保障内容を正確に把握されていないお客さまは意外と多く、「ど

んな保障内容なのか」「このまま加入し続けていいのか」「今後見直したほうがいいのか」など、保険に関する質問や悩みをお伺いすることが頻繁にあります。その際にご自身の保障内容を視覚的にご理解いただき、保険に関する不安や悩みを解決するためのツールとして、ASシステムを活用しています。例えば、終身の死亡保障だけ70歳になると保険金は現状の5分の1になるといった場合も、言葉で説明するだけでなく可視化できれば、よりお客さまの理解も深まり、その後の具体的な提案もしやすくなります。

保障分析のスキルを 高いレベルで均一化

——ASシステムを導入し、どのようなメリットや効果がありましたか。

今田 まずお客さまにとっては、不安に感じていた保険や保障の現状を可視化できる点が一番のメリットでしょう。実際にASシステムを用いた保障分析を経験されたお客さまからは、喜びの声が多く寄せられており、家族や友人の保障分析に発展するケースもあります。一方、担当者にとっては、正確な情報をわかりやすくお客さまにお伝えできる点が最大のメリットです。保険は数が多く、複雑な仕組みを持つ商品も少なくありません。「お客さまの意向に合致した商品なのか」「保障に過不足はないか」などを判断するために必要な情報を正確に把握できるので、担当者自身も安心して説明できます。それがお客さまへの対応力やコンサルティングの質の向上につながっています。

——保険証券の預かりにつ



「〈ひろぎん〉ライフコンサルプラザ ひろぎんホールディングス本社ビル」の外観。

いて、どのような方法でお客さまにお声がけしていますか。

今田 ASシステムを用いたサービスを「〈ひろぎん〉生命保険分析サービス」と銘打ち、専用のチラシを使ってご案内しています(写真下)。チラシをご覧になったお客さまからは「加入時に説明は受けたものの、見直す機会がなくそのままになっているため、改めて確認したい」と積極的に保険証券をご提示いただくケースが多いです。実際に本サービスを導入する前と比較して、保険証券の預かり件数は倍増しています。

——最後にASシステム活用について、今後の展望を教えてください。

今田 真に価値のある金融サービスをお客さま提供するうえで欠かすことのできない適切な情報提供や意向把握といった場面で活用していきたいと思います。また、当行では近年、従来の支店だけではなく、資産運用や保険、ローンなどを幅広く相談できる「〈ひろぎん〉ライフコンサルプラザ」(写真上)を5拠点に設置しています。お客さまとの接点が増加していることを踏まえて、これまで以上に幅広いテーマで有益なコンサルティングを提供する必要があります。本サービスによる保障見直しニーズ発掘とともに、お客さまに寄り添ったコンサルティング提案に繋げていきたいと考えています。



「〈ひろぎん〉生命保険分析サービス」のご案内チラシ。これを使って声がけた結果、保険証券の預かり件数は倍増した