

RICOH
MP C3003 &
RICOH
e-Sharing Box

活用事例 サービス分野

あいおいサポート株式会社 様



RICOH e-Sharing Boxとカンタン文書登録を活用し、
さらなる紙文書の電子化を促進。

お客様の取り組み

「地域の相談窓口」として、地元のお客様と深い信頼関係を築く保険代理店

地域密着型の経営方針で保険代理店を営む、あいおいサポート株式会社様。現在の法人化になる前から、社長の河合貞治郎様が岐阜県海津市南濃町で保険サービス業務を進めてきた。損保と生保を軸に、あいおいニッセイ同和損保、三井住友海上、メットライフアリコ、日本生命の商品を取り扱っている。

「弊社は、社長が一番の営業マン。日中は外回りでほとんど事務所にいません。」そう語るのは、社員で、社長のご子息でもある河合徳彦様。昨今の保険業界では、ショッピング施設の一角や繁華街など、人通りの多い場所に出店する「来店型」の保険店舗が増えている。

そうした状況下において、あいおいサポート様は、社訓「地域に密着し、地域で信頼され、地域のお役に立つ。」にも見られるように、創業以来、地域に尽くす保険サービスを提供してきた。「年々、業界を取り巻く環境は厳しさを増していますが、地域に密着し、地域に貢献すること。それが、いつの時代も変わることのない私たちの使命です。」と、河合様は語る。地域密着型だからこそ、お客様にきめ細かなフォローができる。長い年月をかけて、お客様と深い信頼関係を築き、困った時の身近な相談窓口として、今では広く地域に認知されている。



あいおいサポート株式会社 河合 徳彦様

資料やファクスなどの紙文書は、「カンタン文書登録」で電子化

あいおいサポート様は、毎月1回、保険会社が主催する定例勉強会に参加している。新商品やクレーム対応などについて話し合うこの勉強会には、毎回事務所スタッフ総出で出席する。「勉強会では、いつもかなりの枚数の資料が配布されます。毎月1回の開催なので、整理しないとどんどん配布資料が溜まっていきます。」(河合様)

ペーパーレス化を進めたいという意向を持っている同社は、紙文書の電子化業務を効率化できる「カンタン文書登録」を以前から活用している。勉強会で配布された資料を、複合機の操作パネルでパソコンの保存先フォルダやファイル名を指定して文書保存。複合機の操作パネルだけで簡単に電子化することで、パソコンでの仕分け作業やリネーム作業が省けている。大量の勉強会の資料を紙で残しておくよりも、電子化して保存しておいた方が、後からカテゴリ別に閲覧できるので便利だという。

同社では、お客様からの問い合わせを保険会社に質問する際、その回答はファクスで返ってくることが多い。「本当はメールでやりとりするのが一番早いと思うのですが、保険会社からの回答は習慣的にファクスなんです。例えば、取扱規定集という冊子があるのですが、その中に載っている1ページをコピーして、『ここに載っていますよ』という文書をファクスで受け取る。また、書類の書き方で、実際に手書きで書いたものをファクスで受信して、『こういうふうに書いてください』とか

『ここが抜けているので気をつけてください』という指示を受けたりします。こうなると、メールよりもファクスの方が、パッと見てすぐに分かりやすいですね。ただ、こうしたやりとりは毎日に行われますので、ファクスの紙はすぐに溜まっていきます。ですから、ファクスの回答文書も電子化してパソコンに保存するようにしています。」(河合様) それ以外にも、契約関連の書類を電子化して、顧客別にあいいうえお順で保存するなど、同社では「カンタン文書登録」を使い、紙文書を電子化するよう、日々努めている。



「RICOH MP C3003」

導入効果

外出先からファクスを閲覧できるクラウドサービスの導入へ

地域密着型の営業スタイルで外回りが多いため、どうしても事務所が留守がちになるとい同社。そのため営業スタッフは、どんなに遅い時間になっても外出先から事務所に戻り、ファクスを確認しなければならないという。「営業先は、東海3県はもちろん、滋賀、大阪まで車で行くこともあります。遠い外出先だと、保険会社からのファクス確認は翌日になり、お客様への回答は翌日対応になってしまいます。」と、河合様は語る。

そんな時、リコーの営業担当者から、「外からでもファクスを見られるんですよ。」という提案を受けて導入したのが、デジタルフルカラー複合機「RICOH MP C3003」と、「RICOH e-Sharing Box」だった。RICOH e-Sharing Boxは、「RICOHクラウドリレーサービスCX」を経由して、外出先からタブレットを使って受信ファクスを閲覧できるなど、どこにいても情報を共有、閲覧できるクラウドサービスだ。パソコンで作成した文書などをRICOH e-Sharing Boxに保存しておけば、外からタブレットで社内文書の閲覧も可能だ。同社は、保険会社から営業用に支給されたタブレットと、自社のものと2台のタブレットを所有していたため、こうしたクラウドサービスを活用できる環境が整っていた。「カンタン文書登録は、紙文書を電子化する際に、とても使いやすいです。電子文書もRICOH e-Sharing Boxに保存しておけば、容

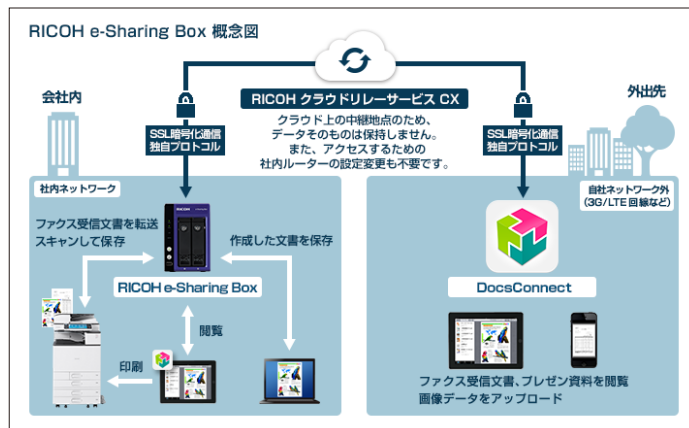


「RICOH e-Sharing Box」

量の心配もありません。また、ファクス受信文書をRICOH e-Sharing Boxに保存すれば、事務所に戻らなくても外出先からファクスを確認できるので便利です。営業先で、資料を事務所に置いてきてしまった場合でも、タブレットで社内資料を見せて説明することができたり。これから色々な使い方ができるとしています。」(河合様)

MP C3003を導入してから、プリンターの印字スピードの速さも実感していると河合様は話してくれた。「待っている時間が短くなったので、ストレスが軽減されました。秒数でみるとたったこれだけかと思いつつ、機械の前に立って待っていると、わずかな時間も長く感じられてしまうんですね。」(河合様)

MP C3003は、以前に使っていた複合機よりもサイズがコンパクトなため、場所を取らず部屋にスマートに納まり、室内のレイアウトも自由に変更することができて嬉しかったと、導入後、多くの面で満足して活用をいただいている。



今後の展望

タブレットを使った営業活動で、さらなる事業拡大へ

同社は今後、従業員を増やし、さらに事業を拡大していきたいという明確なビジョンを持っている。「事業が拡大すれば、当然従業員を増やす必要があります。その従業員をどこから雇うのかというと、地元の人々になるわけです。雇用創出という面で、少しでも地域のお役に立つことができたら嬉しいです。」(河合様) さらに、今後事業を拡大していく上で、タブレットなど最新機器の存在は欠かせないと河合様は話す。「保険会社も、これからタブレットを使った営業活動をしていくよう推奨しています。他の代理店さんでも、すでに商品の提案でタブレットを使用している営業マンの方たちを見かけます。私たちも、これまで以上にタブレットを使う機会が増えていくのではないのでしょうか。ただ、若いお客様はいいのですが、少しご高齢の方ですと、『ちょっと字が細かくて見えない』と言われると、別途書類を作って『ここを読んでください』ということになります。やはり、タブレットと紙の使い分けは、まだまだ必要かなと思います。」(河合様)



最後に河合様は、激しい時代の変化に柔軟に対応しながら、これからもお客様のためにできることを追求していきたいと、笑顔で締めくくってくれた。リコーはこれからも、お客様のニーズに応え、お客様の課題を解決する提案を続けていく。



※その他、記載の商品名、会社名は各社の商標もしくは登録商標です。

あいおいサポート株式会社

- 設立：平成15年
- 所在地：岐阜県海津市南濃町山崎593-63
- 代表取締役社長：河合 貞治郎
- 事業内容：保険代理店