

お疲れ様です。

新型コロナウイルス禍による緊急事態宣言が11都府県に発出されました。1ヶ月間の期限を定めていますが、状況によっては延期も想定されています。

昨年4月の緊急事態宣言を経験していること、コロナウイルスの特徴が判明してきたことから前回ほどの緊張感は感じられず、人出は変わっていないようです。保険会社や保険代理店では、昨年同様に在宅勤務やシフト勤務を続けているところも増えています。

コロナ禍を契機に保険業界のDX(デジタルトランスフォーメーション)や業務のデジタル化が一気に進展すると言われていました。

デジタル化と言ってもピンとこない方も多くいらっしゃるのではないかと思います。今回のワンポイントでは、この「デジタル化」の課題を態勢整備の観点から考えてみたいと思います。

新たな仕事の在り方として、在宅勤務などのテレワークが定着しつつあります。通勤時間の短縮、時間の効率化などメリットもありますが、一方で現状の業務スタイルのままではデメリットも発生します。

テレワークを推進するうえでのネックは何でしょうか。保険業界はかねてより「ペーパー業界」と言われています。保険会社からは毎月膨大な量の管理書類が送られてきて一定期間保管していますし、他にも様々な紙の帳票が溢れています。代理店事務所においても顧客カードをキャビネットにファイリングする、FAXが紙で印字されているなど、他の業界に比べて圧倒的に紙が多い業界ではないかと思えます。

テレワークで顧客対応を行う際に手元にか顧客対応記録などの関係書類が無いと迅速な対応ができませんので、紙があると便利、と思いがちですが、これでは業務の効率化もテレワークも進みません。解決するポイントは、「ペーパーレスと」「クラウド化」です。

現在多くの保険代理店でクラウドサービスを導入し、業務の効率化を図っていますが、テレワークを想定した活用はまだまだ不十分な状況ではないでしょうか。

クラウドサービスでは書類を P D F 化してストレージ保管する機能が備わっています。紙のファイルでもストレージ保管すれば、事務所からも自宅からも、いつでもどこからでもアクセスして P D F 化された書類を閲覧することが可能です。わざわざ、出社して書類を確認する必要がなくなり、移動の無駄を削減できます。

ペーパーレス(P D F 化)を進めることで事務所内の書類が削減されるため、不要なキャビネットを廃棄することで有効スペースを拡大することができる、などメリットは様々あります。お客さまから見ても書類が溢れている事務所よりは整然と片付いている事務所の方が自分の情報をしっかり守ってくれる印象を持つでしょうし、何より働く人たちにとっても無駄がなくなります。

また、P D F 化してストレージ保管することで容易に検索が可能となります。膨大な保管書類の中から必要な書類を探し出す労力が大幅に削減します。ペーパーレスを推進することによる副産物は他にも有ると思われれます。

保険代理店の経営管理体制として重要な取り組みとなりますので、次年度事業計画の一環として事務所内のペーパーレス化を検討されることをご提案いたします。

作成:日本創倫株式会社 専務取締役(SEO)オフィサー事業部長 風間利也
配信:日本代協