

お客様導入事例

保険申し込み事務の
所要時間を半減

*Digitally
contracted*

液晶ペンタブレットを利用した
保険申し込み手続きの効果的な運用事例



WACOM® for Business

伊予銀行 *At a Glance*

お客様情報

- 伊予銀行
<http://www.iyobank.co.jp/>
「潤いと活力ある地域の明日を創る」という企業理念のもと、「瀬戸内圏域お客さま満足度No.1の金融サービスグループ」を目指し、瀬戸内圏域を中心とした13都府県、および海外4か国の153店舗網で事業を展開。

ワークフロー

- 銀行窓口における保険申込み事務

これまでの課題

- 保険申込み手続きにかかる一連の事務作業を軽減したい
- 申込書の記入にかかる負担を軽減し、顧客満足度を向上したい
- 契約後の書類整理に関する事務作業と保管スペースを削減したい

取り組み

- 液晶ペンタブレットDTU-1141を活用し、生命保険申込み事務の電子化を推進。申込み手続きに関する業務のペーパーレス化により、契約締結までの時間を短縮し業務負担を半減。

導入効果

- ペーパーレス化の推進により、保険手続きに要する業務時間を半減
- 液晶ペンタブレットの活用で、申込書の記入にかかる負担を抑制
- 電子化により、書類整理に要する事務作業と保管スペースを削減

More human *More digital*

保険申込み事務を電子化し業務の所要時間を半減

1. 業務負担削減と顧客満足度向上を目指し、保険申込み手続きをペーパーレス化：

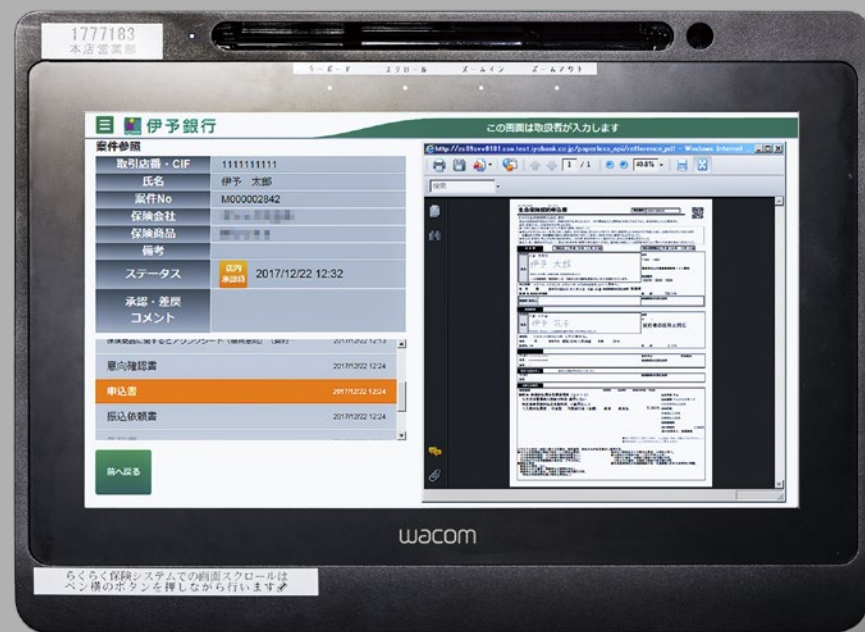
伊予銀行は2017年4月から、生命保険申込みの手続きを、タブレットと電子サインを用いてペーパーレスで行う「らくらく保険システム」の運用を開始しています。このシステムは、保険会社が制定する申込書類だけでなく、お客さまのご意向に沿った提案を実現するために伊予銀行が制定する確認書類も電子化、タブレット端末上で生命保険商品の申込みが完結できるというもので、現在、15社60の商品が取り扱われています。同システムは、代理店である銀行のサーバー内で保険申込みを完結させ、その結果を保険会社ごとの求めに応じた異なるフォーマットで電磁的に提供するため、お客さまが統一性のある画面で安全にお手続きできるだけでなく、保険会社は対応負担が低く参画しやすい点が大きな特徴です。あわせて、窓口のカウンターを挟んだ対面でのスムーズな受付には二画面が理想で、そのために必須な液晶ペンタブレットとして導入されたのが、ワコムのDTU-1141でした。



株式会社伊予銀行
事務統括部
課長代理
鴨川 哲司 氏

2. 専用タブレットならではの快適な書き心地と設置の容易性を評価

らくらく保険システムを開発した目的は、年々、増加する申込み事務の負担や、契約書類の保管場所をペーパーレス化で削減することにあります。同時に、契約書の記入負担の軽減や、電子化による申込みの早期成立といった、顧客サービスの向上も定められています。そのためには優れたタブレットの導入が不可欠であり、伊予銀行では、複数のタブレット製品を比較検討したといいます。その結果、DTU-1141が選ばれたのは、優れた書き心地と多彩な補助機能、そして設置の容易性が評価されたためです。手書きと変わらない書き心地とレスポンスの速さ、テキストボックス内に自動表示されるアイコンを介してすぐに呼び出せるキーボードを用いた補助入力機能、フリックをオフにすることで画面遷移における操作性の向上など、液晶ペンタブレットならではの数々の機能は大きな評価点となりました。また、USBケーブル1本で接続が可能な設置の容易さも、採用のポイントとなりました。



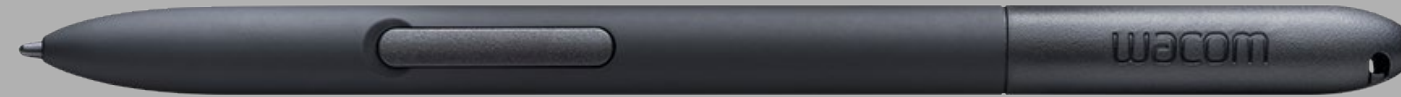
3. 高齢者にもペン入力的好评、申込み事務に要していた時間も半分に短縮:

DTU-1141を入力デバイスに採用したららくらく保険システムは、当初に期待したとおりの導入効果をもたらしています。販売窓口からは「紙の契約書にペンで書いているのと変わらず、タブレットの操作に慣れていない高齢者の方からも好評」との声が寄せられています。設置スペースもとらず手元のPCとUSBケーブル1本で接続し画面共有できるため、カウンター越しに契約者へのナビゲートが行えることも評価されています。

一方、ペーパーレス化によって事務作業の負担も半減。これまで勧誘から申込み、事後処理、書類不備の保管といった一連の業務に2時間15分を要していたところ、1時間3分にまで短縮できました。伊予銀行では、契約書類のさらなるペーパーレス化を推進しており、今後、契約書類の保管スペースの大幅な削減が期待されています。今回の成果を見据え、伊予銀行では他業務へのDTU-1141の展開も検討しており、さらなる行内業務の改善に意欲を見せています。



More human



More digital

本事例やワコムのソリューションに関しましては、以下までお問い合わせください：

03-5337-6704 /// forbusiness@wacom.co.jp

ワコムビジネスソリューションチームは、数十年にわたって業界をリードしてきたデジタルペンテクノロジーに基づき、対面でのやり取りが必要なワークフローのデジタル化をサポートいたします。正確なデジタルインクを保存および表示する当社のソフトウェアを使用すると、ワコムのハードウェアの機能を最大限に利用することができます。当社のパートナーネットワークを活用すれば、ワークフローに手書きの電子サインや注釈をシームレスに統合することが可能です。これにより、使い慣れたペンと紙の感覚を残したまま業務のデジタル化とペーパーレス化を実現することができます。さらに、WILL™ 3.0 (Wacom Ink Layer Language) 規格を使用すると、あらゆる用途にデジタルインクで対応するための新しいアプリケーションを強力にサポートすることができます。これにより、よりデジタルかつ人間に寄り添った体験を次世代のお客様に提供できるようになります。

WACOM® for Business



business.wacom.com

© 2020 株式会社ワコム お問い合わせ：

株式会社ワコム 〒160-6131 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー31階
forbusiness@wacom.co.jp 03-5337-6704 (受付時間 9:00~18:00 土・日・祝日を除く)