

2020年11月18日
損害保険ジャパン株式会社

本社・グループ会社社員によるリモート提案を实践 「リモートプロフェッショナルチーム」の組成

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、商品開発部門・営業推進部門やSOMPOグループ各社の社員によるリモートプロフェッショナルチーム（以下「リモプロ」）を新たに組成しました。それぞれの担当分野の専門知識を備えたリモプロが、お客さまが抱えるさまざまな課題に対し、専門性の高い提案をリモートでスピーディーに実施することで、新しいお客さま体験価値を提供していきます。

<リモプロロゴ>



1. リモートプロフェッショナルチームの概要

商品開発部門・営業推進部門やSOMPOグループ各社の社員によるリモプロが、全国の営業担当者とお客さまの面談時にリモートで同席し、専門性を活かしたソリューションを提供します。

2. リモートプロフェッショナルチーム組成の目的・背景

これまで全国の営業担当者は、専門性の高いオーダーメイドの保険商品の設計や、SOMPOグループのサービスなどは、商品開発担当者・グループ会社担当者などと連携のうえ、お客さまへの提案を実施、必要な場合は商品開発担当者・グループ会社担当者が出張し、お客さま提案に同席していました。

今般、コロナ禍を契機にオンライン会議やWeb商談が浸透しつつあることを踏まえ、専門性の高い商品・サービスについて、商品開発担当者・グループ会社担当者などの専門性を有する社員がリモートで直接お客さまにご提案できる体制を構築しました。

全国の営業担当者は、お客さまの課題を発見して解決策をご提案するコンサルティング営業を实践し、専門的な知見が必要な場合はリモプロを活用します。

リモプロが営業担当者とお客さまの面談にリモートで同席し、お客さまと直接対話することにより、個々の課題解決策や複雑なニーズを満たす保険商品・サービスをスピーディーにご提案します。

3. リモートプロフェッショナルチームの提供コンテンツ

リモプロのコンテンツは、以下の観点を踏まえ作成しています。

- (1) お客さま体験価値向上に資するもの
- (2) 専門性が求められるオーダーメイド商品やサービスなどの提案
- (3) 提案内容に精通した専門家が直接お客さまと対話することで、よりスピード感をもってお客さまの課題解決が可能となるもの

例えば、企業向けの保険提案・リスクコンサルティングを目的とするWeb面談では、商品開発部門の担当者が、専門性の高い複雑な保険商品やリスクに関する適切なアドバイスや、リスクを起点としたオーダーメイド商品の提案などを、Web会議システムを活用し、リモートで実施します。これにより、お客さまのニーズに即した提案・アドバイスをスピーディーに行い、お客さま体験価値の向上を実現します。

<コンテンツ例>

コンテンツ	内容
(企業向け) Web面談	損保ジャパンの商品開発担当者、SOMPOリスクマネジメント株式会社のコンサルタントが、専門性の高い複雑な保険商品やリスクに関するアドバイス、オーダーメイド商品の提案などを実施。
(自治体・交通事業者向け) 自動運転実証実験支援	損保ジャパンのインシュアテックソリューション「Level IV Discovery」を活用して、自動運転技術を用いた新たな移動サービスを導入したい自治体や地元交通事業者を支援し、地域の交通課題の解決に向けた活動をサポート。
(介護事業者向け) ビジネスプロセスサポート	介護施設の開業準備や事業展開における諸課題に対して、事業運営・管理業務など、SOMPOケア株式会社で培ったノウハウを活かし、お客さまごとに最適なアドバイス、ソリューションを提供。
(企業向け) 健康経営推進支援コンサルティング	SOMPOヘルスサポート株式会社のコンサルタントが、健康経営の推進を目指す企業向けにゴールやフェーズにマッチしたソリューションの提供および実践的コンサルティングを実施。
(金融機関向け) 国内M&A買主向け表明保証保険の販売支援	全国でM&Aアドバイザリー業務を行う金融機関（銀行）と、各行の親密提携先保険代理店向けに、損保ジャパンの商品開発担当者と金融機関専任担当者が、保険商品の説明と販売体制の構築を支援。
(保険専業代理店向け) 人事・労務コンサルティング	SOMPOビジネスソリューションズ株式会社のコンサルタントが、保険専業代理店に対して、就業規則や給与制度・評価制度等、保険専業代理店の事業特性を踏まえ人事・労務に関する課題解決をサポート。
(自動車整備業者向け) 整備事業コンサルティング	SOMPOビジネスソリューションズ株式会社のコンサルタントが、自動車整備業者に対して、特定整備の認証取得支援や整備技術を高める研修メニューの紹介など保険にとどまらない支援を実施。

4. 今後の展開

お客さまのニーズを満たすソリューションや、課題解決に資するコンテンツを随時追加していきます。

今後も営業部門のみならず、全社・グループ会社が一丸となり、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスの提供を通じて、お客さま体験価値の向上を目指していきます。

以上