


保険代理店様向け

保険 VOS

— 保険代理店様と共に成長する I T システム —



保険代理店様向け
営業支援&顧客管理システム

保険VOS
Virtual Office Solution

目次

- 3 P : ソシオ・ダイバシティ株式会社 会社概要
- 4 P : 2016年5月29日施行！保険業法改正について ①
- 5 P : 2016年5月29日施行！保険業法改正について ②
- 6 P : 保険VOSで運用することの狙い
- 7 P : 保険VOSとは
- 8 P : 共同ゲートウェイについて
- 9 P : 保険VOS機能概要
- 10 P : 保険VOS導入メリットのまとめ
- 11 P : 導入実績・導入事例
- 12 P : 価格表・導入までの流れ・動作環境

保険代理店様向け 営業支援&顧客管理システム

保険VOS
Virtual Office Solution

SOCIO DIVERSITY ~すべてのコミュニケーションのために~

ソシオ・ダイバシティ株式会社



SOCIO
DIVERSITY

【東京本社】 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-53-5 KDX池袋ウエストビル2F
TEL : 03-6863-3268 / FAX : 050-3488-2233

【大阪支社】 〒530-0001 大阪府大阪市梅田2-5-4 千代田ビル西館6F



【設立】 2010年07月29日

【代表者】 代表取締役 巴山 世民

【資本金】 4,150万円

【従業員数】 25名

【URL】 <http://www.socio-diversity.co.jp/>

【事業内容】 保険代理店業向けの

- ICTシステムの開発・販売・保守
- 経営効率化ソリューションの開発・販売・保守
- その他ソフトウェア、システム開発及びその販売・保守

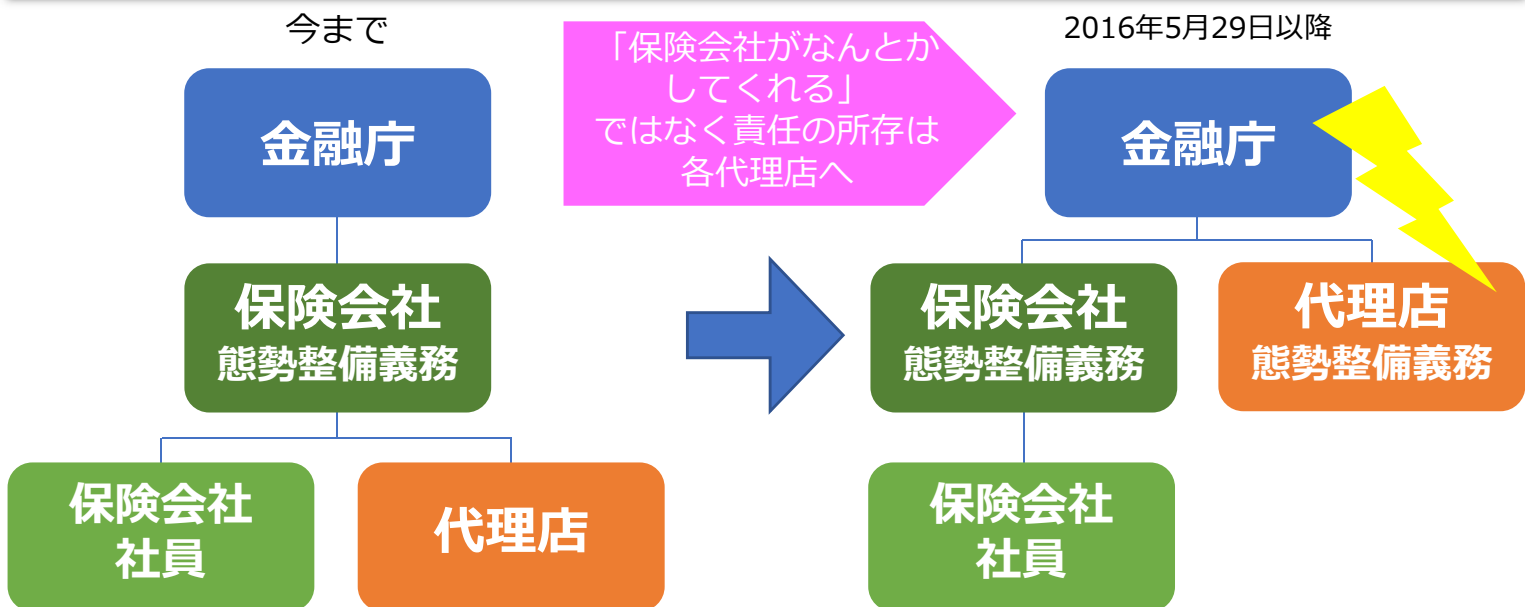
【沿革】

- 2010年 7月 ソシオ・ダイバシティ株式会社を創業
保険代理店特化型CTIシステムの開発開始
- 12月 保険代理店特化型CTIシステム『保険VoC』をリリース
- 2011年 6月 訪問型保険代理店顧客管理システムの開発開始
- 2012年 5月 『保険VOS』をリリース
- 2013年 8月 プライバシーマークを取得
- 2014年 9月 ミャンマー現地法人 Socio Diversity Myanmar Co.,Ltd. 設立
- 2015年 7月 関西広域地区における活動拠点 シーエスキューブ大阪 開設
- 2016年 1月 『保険VOS』保険業法改正対応版リリース

ソシオ・ダイバシティは、様々な社会的多様性（Diversity）とあらゆるテクノロジーで皆さまの業務課題を解決することを目的に組まれたパーティー（Socio）です。

我々は 企業さまのIP化を強く推進してまいります。

2016年5月29日施行！ 保険業法改正について ①



- ★ 「意向把握義務」の導入 **【ポイント】**
- ★ 「情報提供義務」の導入 **エビデンス（証拠・証跡・記録）を残す**
- ★ 「体制整備義務」の導入 **P・D・C・Aサイクルを回す**

「規制の形式的な順守」（ミニマムスタンダード）のチェックから、
「実質的に良質な金融サービスの提案」（ベストプラクティス）へ

「脱・横並び」「創意工夫」

対外的（お客様）・社内的な業務記録を残し、階層別PDCAを！

※記録は「自分の身を守る」重要な資料でもある

■ 高齢者対応 ■ お客様の声

「苦情は罪ではない。苦情を報告しないことが罪である。」という認識を

現場へ発信し続けることが重要※その場で解決できたもの（解決済みのもの）も報告



階層別 P・D・C・A 例

階層	P (PLAN)	D (DO)	C (CHECK)	A (ACT)
経営層	<ul style="list-style-type: none"> 経営方針の策定 組織体制の枠組みの策定 法令順守方針の策定 	<ul style="list-style-type: none"> 法令順守規定, マニュアル, 手順書等策定を指示 コンプライアンス体制（組織体制）構築を指示 	<ul style="list-style-type: none"> 責任者からの報告をもとに問題点を把握 問題点等の原因分析（または原因分析を指示） 	<ul style="list-style-type: none"> 分析結果に基づき、問題点等の改善案策定
責任者層	<ul style="list-style-type: none"> 法令順守規定, マニュアル, 手順書等の策定 コンプライアンス体制（組織体制）の構築 	<ul style="list-style-type: none"> 社内研修等を通じた法令順守規定, マニュアル, 手順書等を周知徹底 それらの実行, 運用を指示 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス点検の実行 現場に対するコンプライアンス自己チェックを指示 現場からの報告をもとに問題点を把握 問題点等の原因分析 	<ul style="list-style-type: none"> 分析結果に基づき、問題点等の改善案策定 問題点等の原因分析結果及び改善案を経営層へ報告
現場	<ul style="list-style-type: none"> 法令順守規定, マニュアル, 手順書等の理解 	<ul style="list-style-type: none"> 法令順守規定, マニュアル, 手順書等に基づく業務の実行 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス自己チェックの実行 問題点等の原因分析 	<ul style="list-style-type: none"> 分析結果に基づき、問題点等の改善案を検討, 報告

検査に関わるQ&A

Q. 当社に対して、直接検査が行われる可能性はあるのでしょうか。

A. 十分ありえます。全国の代理店に対して入検の方向です。

Q. 入検時は誰が対応することになるのでしょうか。

A. 社長・役員・支店長だけでなく、全従業員が対象になりえます。

Q. いつ、検査があるのでしょうか。予告はありますか？

A. 時期は開示されていません。予告は無い可能性があります。

Q. 検査では何を見られるのでしょうか。注意すべきことはありますか？

A. 書類・メール・DB等の確認があります。「顧客保護」がポイントです。販売の適切性確認の為、検査官に対して販売ロープレをするよう指示がある場合があります。

業法改正への対応状況チェック例

- 経営計画、社内規定、募集ルール等を整備・チェック済みである
- 上記計画や規程、ルール等は、通達・会議・研修等を通じて、社員に周知・徹底されている
さらに、その証跡の提出が可能である
- 後日検証ができるように、顧客対応履歴、意向、苦情等が、担当・期日ごとに適正に記録・保管されている
- 上記の遂行・徹底状況を定期的にチェック・分析している
さらに、その証跡の提出が可能である
- 発覚した課題・問題への改善策について、経営陣自らが計画・規程・ルール・施策・教育等に反映させ、もれなく実行する為の仕組みがある

やらなかったら・・・？

- 不祥事件としての届け出が必要な場合あり
- 顧客からの損害賠償請求を受ける恐れ
- 行政処分が下る可能性（業務改善命令-業務停止命令-登録の取り消し）

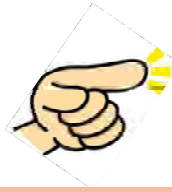
今までと違い、**やってはいけない⇒やらなければならないへ**
業務量が増えるのは必至（コストが増え、生産性が下がる）

保険業法改正に対応しなければならない
生産性を引き上げなければならない

両方重要！

そもそも

有料のシステム以外では対応できないの？



できます！

改正保険業法には「**どうすべきか**」は書かれていますが、

「何を使ってすべきか」は書かれていません。

つまり紙や**保険会社システム**での運用も可能

しかし・・・

紙ベースでの管理だと・・・

- ・ 物理的な個人情報漏えいリスクが高まる
- ・ 紙の保管・管理に限界がある
- ・ 記入と閲覧が同時できない



保険会社システムでの管理だと・・・

- ・ データ容量に制限がある場合がある
- ・ 情報の所有者が保険会社
- ・ 比較推奨販売が難しい



保険代理店様が持つ情報

- ・ 住所
- ・ 生年月日
- ・ 健康状態などの…基本情報

+

- ・ 自宅周辺の地理情報
- ・ 勤務先の情報
- ・ 紹介先・紹介元の間人間関係
- ・ 電話が繋がりがやすい時間帯
- ・ 性格の特徴
- ・ 趣味などの…特殊情報

保険会社システムなどで共有できている

担当の募集人しか知らない

「担当募集人しか知らない特殊情報」は、
案内した代理店だけが持ち得る財産です！
顧客情報を**自社で蓄積・管理・活用**することで、
業績アップ・顧客満足度アップを狙います！

保険VOSとは

「保険VOS」とは、**バーチャル・オフィス・ソリューション**の略で、社内でも社外でも同様の業務をすることが可能なシステムとなっております。顧客管理や契約管理、募集人のスケジュール管理、日報などが、一元管理・共有できるインターネット上のWEBシステムになります。



タブレット



スマホ



デスクトップパソコン



ノートパソコン

様々な端末に対応可能です

インターネット環境さえあれば、上記のどんな機器でもご利用頂けます。WEBクラウド上にある情報を見に行く形になる為、社外での万が一の紛失等の際には、遠隔でアカウントをストップするだけで閲覧不能になりますので、セキュリティも万全です。

※端末ごとの別途料金は必要ありません

活動情報の共有、ツールの一元化による
『業務効率アップ』

新たな情報、営業先、気づきによる
『売上アップ』



顧客対応の最適化と対策の創出による
『顧客満足度アップ』

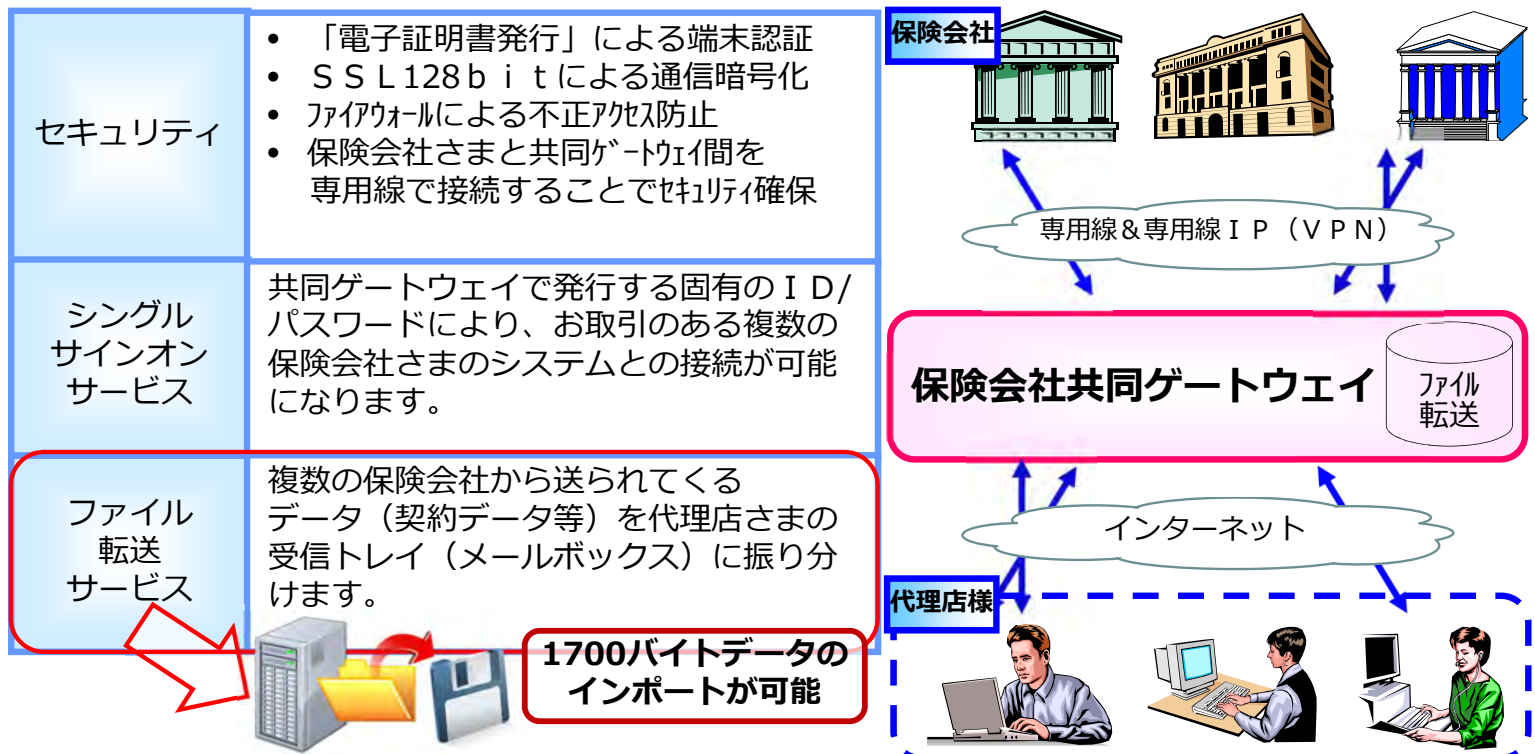
成功・失敗事例の共有や各種ルール設定による
『教育・管理体制の構築』

「保険VOS」は、NTT共同ゲートウェイに対応しております。
 複数の保険会社から送られてくるデータ（契約データ等）を正規化して取り込むことで顧客・契約データなどを随時更新します。



保険会社共同ゲートウェイ（以下、共同ゲートウェイ）は、代理店様と保険会社を結び、生保・損保業界共通のWEBベースの新しいインフラとして、代理店様の利便性向上と保険会社のシステム対応等の効率化を図ることを目的としたNTTデータが提供するサービスです。

- ① 代理店様からインターネットを経由して共同ゲートウェイにログイン接続します。
- ② 共同ゲートウェイでは、ログインID / パスワードにより認証し、一覧表示される代理店様の全てのお取引先保険会社名から選択することにより、各保険会社に接続することができます。
- ③ 各保険会社に接続後は、保険会社にて提供する業務支援機能（WEBオンライン）を共同ゲートウェイ経由で代理店様端末（ブラウザ）に連携します。
- ④ ファイル転送サービスでは複数の保険会社から送られてくる契約データ等を代理店様の受信トレイ（メールボックス）に振り分けます。



※ 共同ゲートウェイ接続には、別途NTTから利用料金が請求されます
 また、保険会社によってはデータ受信料が発生する場合がございます
 並びに、共同ゲートウェイにデータ提供されない保険会社も御座います

保険VOS機能概要

- 顧客情報の一元化
- 詳細な履歴情報管理
- 共同ゲートウェイ連携対応
- 商談、活動状況の共有

- 顧客属性分析
- 履歴による対応の最適化
- 属性によるリスティング
- 世帯・紹介管理

- ダイアラーによる自動発信
- 架電先リスティング
- コールレポートの出力
- 全通話録音・再生機能

顧客管理機能 (CRM)

Webインターフェイス連携情報
[保険会社様連携情報]
[共同ゲートウェイ連携情報]

社内情報共有 (グループウェア)

- スケジュールの共有
- 顧客情報とスケジュール情報のリンク
- アプローチ履歴の共有
- ナレッジの蓄積
- 部門間を超えた情報共有
- 対応者不在時の連携
- 社内から外出先フォロー

保険VOS

Virtual Office Solution

IP電話機能 (受信・発信)

オプション

営業支援機能 (SFA)

- スマートフォン・タブレットでの利用
- 外出先からのアプローチ
- クロスセル・アップセルの強化
- 顧客のマッピング
- チームでの効果的活動

保険業法の改正、規制強化により保険代理店を取り巻く環境は、より一層厳しくなります。保険VOSは、この状況を保険代理店様にとってチャンスと捉え、営業支援機能により効率的にお客様に会える仕掛けで業績UPのお手伝いと、募集人の「教育」-「管理」-「指導」を簡単に行える仕組みを提供します。

日報管理



回覧板



募集人の「教育」

規制強化に伴い、今後は募集人の教育を保険会社に代わり保険代理店様も行っていく必要があります。保険VOSでは、情報を一括管理し、確実な情報伝達を行うとともに、研修・会議等の実施簿を記録しておくことができます。リアルタイムに最新情報を共有し、募集人の教育にお役立て頂ける仕組みを提供します。

掲示板



共有フォルダー



タイムカード



スケジュール



募集人の「管理」「指導」

業法改正で委託人の廃止になり、保険代理店様自ら募集人を管理・指導していく必要があります。保険VOSでは、普段の業務を行うだけで、簡単に募集人の管理が可能です。また、保険VOSでは募集人の行動管理やお客様への対応履歴をしっかりと残すことにより、保険代理店様をお守りします。そして、明確なアドバイスやコメントによる指導を行うことで、募集人のモチベーションをUPさせ、業績向上に繋がります。

日報作成



通知センター



E B M



レーダー



営業支援

お客様に効率的に会う為のリスト生成や埋もれている見込み客を発掘します。また営業事務作業等を効率化し、お客様に会う回数を増やすお手伝いをします。

案件管理



商品カタログ



保険VOS導入メリットのまとめ

- ・ アップセルやクロスセル等が効率的にできる
- ・ 高度な顧客検索によりアプローチすべき顧客のリスティングができる
- ・ 物理的な個人情報漏えいリスクがなくなる
- ・ 対応履歴や通話履歴の記入や検索、閲覧を同時に行うことができる
→ その蓄積した対応履歴を日報として管理できる
- ・ **自社で情報を蓄積・管理・活用できる**

ピンチを
チャンスへ

やることは かんたん

面倒な入力は少なく、ご高齢の方でも使って頂けます

STEP 1

【みなさま】

- ・ 予定を作る → 結果を残す
- ・ 情報を共有する

【管理者さま】

- ・ みなさまの予定を管理する
- ・ みなさまの結果を確認する

STEP 2

【今後の活用】

- ・ 蓄積した情報を活用！
クロスセル、アップセル
リスティング、マッピング
宛名送付状印刷 . . . etc.

「分からない事があればお問合せ下さい」ではなく、
能動的に分からない部分を解決するサポートを心がけております。
是非、貴社の飛躍的成長のお手伝いをさせて下さい！

導入実績

● オンプレミス VOS 導入実績

関東F社	18ID	2013年 02月	運用開始	
関東H社	200ID	2013年 03月	運用開始	
関西C社	75ID	2013年 10月	運用開始	
四国A社	10ID	2013年 10月	運用開始	
関西R社	8ID	2013年 03月	運用開始	他

● クラウド VOS 導入実績

関東I社	2ID	2012年 09月	運用開始	
関西P社	10ID	2012年 09月	運用開始	
関西A社	5ID	2013年 02月	運用開始	
関西M社	12ID	2013年 05月	運用開始	
九州T社	4ID	2013年 08月	運用開始	
関東O社	2ID	2013年 08月	運用開始	
関西K社	6ID	2013年 09月	運用開始	
関西K社	9ID	2013年 12月	運用開始	他

● オンプレミス VoC 導入実績

関西H社	150席	2011年 01月	運用開始	
関東V社	500席	2011年 03月	運用開始	
関東H社	40席	2011年 07月	運用開始	
関東Y社	20席	2011年 10月	運用開始	
某地銀	25席	2012年 05月	運用開始	
関東O社	25席	2012年 05月	運用開始	
関東C社	3席	2012年 08月	運用開始	※分散型コールセンター
				※2013年5月に20席へ増席
沖縄I社	50席	2013年 01月	運用開始	
某カード社	13席	2013年 04月	運用開始	
某都市銀	41席	2013年 05月	運用開始	
某地銀	11席	2013年 08月	運用開始	
某地銀	16席	2013年 08月	運用開始	
某地銀	10席	2013年 09月	運用開始	
埼玉H社	200席	2014年 01月	運用開始	他

3,000名以上の募集人様にご活用頂いております！

● 主な開発実績など

- ・ 保険会社試算ツール開発など
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
- ・ その他業種
アウトバウンドエージェンシー
OA機器販売 約400ID (VOS) 他

● 上記以外の当社技術者実績

- ・ 某銀行の全国100拠点のVoIPネットワーク構築とCTI開発
※IP網による1,500端末接続
- ・ アウトバウンドエージェンシー20席 (東京)
- ・ アウトバウンドエージェンシー40席 (大阪・岡山)
- ・ 金融系営業支援CTIシステム60席 + モバイル連携 (東京・大阪)
- ・ 某通販会社CTI構築10席 (大阪) 他

導入事例

導入事例 ① A社

人数：3名 地域：愛媛
取扱：損保専属 (代申：あいおいニッセイ・あいおい生命)
事例：顧客への対応履歴・募集人の行動履歴を効率よく残す為。

導入事例 ② B社

人数：1名 地域：京都
取扱：損保専属 (代申：東京海上・あんしん生命)
事例：顧客データを保険会社管理ではなく、自社で蓄積・管理・活用する為。

導入事例 ③ C社

人数：7名 地域：大阪
取扱：生保・損保乗合 (代申：三井住友・メットライフ生命)
事例：保険業法改正に際して体制整備を効率よく行う為には既存のシステムでは難しいと判断し、入れ替え導入。

導入事例 ④ D社

人数：23名 地域：東京
取扱：生保・損保乗合 (代申：損保ジャパン日本興亜・ひまわり生命)
事例：社内での情報共有を整え、顧客対応力をUPさせることと、クロスセル・アップセルに活用する為。

導入後の
利用率
90%以上

導入後の
継続率
95%以上



価格表

■月額費用

ベーシック	スケジュール	1IDあたり	¥2,000
	顧客検索		
	日報作成		
	通知センター・回覧板・掲示板・共有フォルダ		
	タイムカード		
セールス	ベーシック機能	1IDあたり	¥8,500
	EBM(イベントベースマーケティング)		
	レーダー		
	商品カタログ		
	日報管理		
	案件管理		
オプション	スクリーンポップアップ(※要CTI連携)	1IDあたり	¥800
	CTI連携(※通話録音)	1IDあたり	¥2,400

■初期費用

ID登録料	1IDあたり	¥3,000
初期導入設定費(導入研修込)	1式	¥80,000
CTI連携構築費用、スクリーンポップアップオプション設定及び工事費用等	※別途現地調査の上お見積	

導入までの流れ

- ①ご説明・デモ
- ②お見積り・スケジュール例
- ③お申込み・共同ゲートウェイ手続き
- ④口座振替依頼書・契約書
- ⑤初期費用ご入金
- ⑥共同ゲートウェイデータ提供
- ⑦セットアップ・ID登録・操作研修
- ⑧サービス開始

動作環境

■クライアントPC端末

対応OS	Windows 7
	Windows 8 / Windows 8.1
	Windows 10
CPU	OSの仕様に準じます
MEM	OSの仕様に準じます
Webブラウザ	Internet Explorer 10.0 以降
	Google Chrome 18 以降
	Firefox 9 以降

■モバイル端末

端末	iPhone・iPad・Android端末
Webブラウザ	Geolocation API が利用可能なブラウザ



SOCIO DIVERSITY ~すべてのコミュニケーションのために~
ソシオ・ダイバシティ株式会社