

2015年9月1日

株式会社日立ソリューションズ

## 楽天生命の代理店営業支援システムを「Microsoft Dynamics® CRM Online」で構築 保険契約者や見込み顧客の情報と代理店の営業活動を共有し、効率化

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、楽天グループの楽天生命保険株式会社(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:高澤 廣志/以下、楽天生命)の保険代理店営業を支援するシステムを、マイクロソフトのクラウドサービス「Microsoft Dynamics CRM Online」で構築し、2015年8月に稼働を開始しました。

本システムは、楽天生命の営業部門と全国の保険代理店の営業担当者を合わせた約600名に利用されており、「Microsoft Dynamics CRM Online」では国内最大級のユーザー数です。

これにより、楽天生命は、保険契約者や見込み顧客の情報と保険代理店の営業活動を共有することで、情報の有効活用と営業活動の効率化を図っています。

楽天生命では、これまで基幹システムにおいて保険契約者の顧客情報を管理してきましたが、見込み顧客からの資料請求などの問い合わせや保険契約者が加入する保険内容の更新時期など、営業部門が把握する情報は、保険代理店の営業担当者との共有、活用が図られていませんでした。また、保険代理店の営業担当者の活動状況を営業部門側が把握することは難しく、営業活動の見える化や代理店営業を支援する営業活動情報の十分な活用に課題がありました。

このような背景の下、楽天生命は、保険代理店営業を支援するシステムとして、業務フローに合わせた各種機能の設定が容易な点や、日本のデータセンターで安心に供給できる点、柔軟なライセンス体系、クラウドシステムならではの短期間での開発、導入が可能である点に着目し、マイクロソフトのクラウドサービス「Microsoft Dynamics CRM Online」をベースにシステムを構築することを決定し、構築パートナーとして、日立ソリューションズが選ばれました。選定にあたっては、「Microsoft Dynamics CRM」を活用した将来的なシステム拡張計画を提案できた点や、日立ソリューションズの米国子会社の金融分野への豊富な「Microsoft Dynamics CRM」の導入実績が評価されました。

新システムでは、楽天生命の営業部門と保険代理店の営業担当者との間で、見込み顧客などからの資料請求の問い合わせ内容や、保険契約者が加入する保険内容の更新時期などの情報に加え、代理店の営業活動などが共有できるようになりました。また、現在の保険契約者で保険代理店の営業担当者が不在となっていたケースにおいては、過去の営業活動の履歴をもとに営業部門から適切な保険代理店の営業担当者を任命できるようになりました。

新システムの特長は以下のとおりです。

#### 1. 見込み顧客のさらなる獲得を支援

Web サイトなどから入る問い合わせを取り込み、地域情報などからの確な保険代理店に引き渡し、効率よく契約を獲得する仕組みを確立しました。

#### 2. 代理店の営業活動情報を集計し、進捗を管理

保険代理店の営業担当者の営業活動情報を集計する機能を活用することで、営業部門による効率的な進捗管理が可能となりました。

#### 3. 保険契約者と契約内容に応じて各データへのアクセス権を適切に管理

複数の代理店の営業担当者が利用する本システムにおいて、保険契約者と契約内容に応じ、営業部門、保険代理店、営業担当者の3階層のアクセス権を適切に設定しています。営業担当者が閲覧できるのは、担当する保険契約者とその契約者の契約のうち、自身が担当する保険内容のみに制限されています。

#### 4. ITの専門知識がなくても、使いやすいシステム画面を設計

保険代理店の営業担当者が営業活動情報を入力する負荷をできるかぎり減らすため、プルダウン式で入力項目の選択を可能にするなど、ITの専門知識がなくても使いやすいシステム画面を設計しました。

楽天生命では、今後もシステムを利用する保険代理店と営業担当者の拡大をめざしていきます。

また、日立ソリューションズは、世界で650社を超える「Microsoft Dynamics」の導入実績を基に、お客様のニーズに合わせたシステムの構築から保守・運用まで、グローバルに支援していきます。

#### ■日立ソリューションズのMicrosoft Dynamics事業について

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamicscrm/>

#### ■商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ：<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

#### ■報道機関からのお問い合わせ先

担当部署： 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者： 竹谷、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:[koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)

#### ◎株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel:03-5780-2111 ホームページ：<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

- ※ Microsoft Dynamics は、マイクロソフト コーポレーションの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

-----

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

-----