

# 宅建ファミリー共済 制度改革に取り組む

## 第一弾は「宅建らくらくネット」 代理店事務処理の利便性が向上

少額短期保険業者としてまもなく開業3年を迎えるのを受けて、新商品開発や代理店事務処理などの制度改革に取り組んでいる宅建ファミリー共済(本社・東京都千代田区、藤田和夫社長)は、その第一弾として約300

の代理店でインターネット計上システム「宅建らくらくネット」のテスト導入を開始した。同システムは、パソコンで計上できるシステムで、従来のファミリー共済システムとの選択により、個々の代理店の実情に合った利

便性の高い事務フローを提案できる。来年度には希望する代理店全店に本格導入する方針だ。同社では、今回の制度改革に向けて、①Comfortably(安心)②Clearly(わかりやすさ)

③Closely(親しみやすさ)の三つのCをキーワードに掲げている。具体的には、①では、消費者ニーズを反映した安心な商品の提供や契約者の利便性向上②では、分かりやすい商品の提供③では、丁寧な契約者

対応や代理店とのパートナーシップに取り組む。その制度改革の第一弾として導入したのが「宅建らくらくネット」。開業以来、ファミリー共済システムで申し込みを受け付けてきたが、代理店からインターネットを活用した計上システム導入への強い要望があることから、操作性が高く、使いやすいシステムをコンセプトに約1年かけて開発した。

同システムは、保険契約の申し込み、受け付け業務に対応するほか、契約検索、更改状況などを確認でき、更改用申込書の打ち出しも可能だ。ファミリー共済システムに加えて「宅建らくらくネット」を導入したこと

で、代理店の選択幅が拡大。いずれかを選択して使用するが、計上はファミリー共済、契約管理はパソコンと個別利用することもでき、個々の代理店に依り代理店事務フローを提案できる。テスト導入した代理店は、現在登録されている約5500の代理店の中から、一定の事務処理件数に到達している代理店を選定した。

総合企画室の鶴田一貴取締役室長は「従来のファミリー共済システムでは、契約状況の検

索や更改状況などのデータを、代理店ではパソコン上で管理することができず、ペーパーベースでの管理となっ

てしまう弱点があった。また、インターネット計上システムを導入して事務処理の利便性を上げること、その分顧客対応に時間を費やすことができる。最終的には顧客の利便性やサービスの向上につながるかと考えている」と話している。今後、契約者の利便性向上や代理店事務処理の軽減を目的に新商品の発売や新たな事務フローの構築を行って