

業務効率化とコンプライアンスを 追求した結果、辿り着いた保険募集スキーム



谷川 正洋 様

生和 株式会社
保険事業部 部長

弊社にとって何が重要か？ しっかり考え、提案をしてくれた

生和グループでは賃貸管理会社と保険募集を行う会社が別会社になっています。保険事業部の限られた人員で保険業法上の法令を順守しながら、グループの営業エリアである東京・名古屋・大阪・福岡の4大都市圏にある10万戸超の管理物件への保険募集体制が大きな課題であり新たに構築する必要がありました。そんな中、ウエスト・ミレアさんからご提案頂いた「ダイレクト募集」スキームは、保険契約プロセスの最初から最後までをWeb上で入居者様自身が完結できる募集方法であり、広域での非対面方式、徹底した効率化を求めている弊社のビジネスモデルにマッチしました。

募集開始当初はウエスト・ミレアさんでも前例の無い契約募集スキームだった事もあり、マニュアル作りと入居者様への説明ツールの作成を二人三脚で行いました。代理店目線、入居者様目線で「誰もが迷わずにお手続きできるわかりやすさ」を一緒に考えて頂いた事で弊社実務にマッチさせる事ができ、約1年がかりで順調に業務を行えるようになりました。



▲取材にお応え頂いた 谷川様

品質の高い事故受付センター、 お客様コールセンターによる契約者受電サポート体制

ご承知の通り保険代理店業務は保険に加入頂いて終わりではありません。ご入居様が生和の物件で生活している間に保険事故が発生すれば保険金請求手続き、契約内容に変更があれば異動手続き、退去の際には解約手続きがあり、当初から限られた人員で迅速な対応を進める事は難しいと考えていました。ウエスト・ミレアさんではこうした手続きに関する契約者様に直接対応を行う事故受付センターやお客様コールセンターを会社で有しているため、対応の品質が高く安心して契約者様に保険のご案内をする事が出来ます。弊社はただ賃貸ビジネスの収益性だけを求めれば良いのではなく、入居者様やオーナー様に対してより高品質なサービスを提供し安心いただくことでマンションの価値を高めたいと考えています。収益性と品質の高いサービスの両方を求められる事がウエスト・ミレアさんの大きな魅力の一つです。



【取材にご協力頂いた代理店さん】

生和 株式会社 (大阪府大阪市)

生和グループは東京、名古屋、大阪、福岡の4大都市に特化し、土地活用を中心としたオーナー様とともに未来を創造する「生活総合企業」を目指しています。土地活用については土地活用の企画、建物の設計と建築、長期間の賃貸経営まで生和グループでトータルにサポートを行っています。昨年から新たに「100年賃貸」をブランディングし提案を開始。「つよく建てる。共にはぐくむ。」をコンセプトに100年持続可能な賃貸経営を具現化しています。また「修理・修繕コストの増加リスク」を毎月定額のお支払いで設備の原状回復をサポートする新サービス「Anytime support あんしんくん」の開発等、これからもオーナー様と入居様へのサービス拡充に取り組んでいきます。

