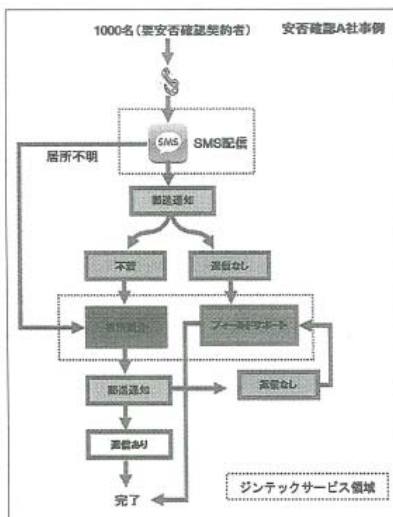


震災対応安否確認ソリューション提供

1000件の居所不明者をゼロに

—— ジンテック ——

独自の通信技術を用いて事業を展開しているマーケティングソリューション会社のジンテックでは、東日本大震災後、保険契約者安否確認ソリューションを提供している。被災地にリソースを送るのが困難なインターネットチャネルや代理店チャネルを主とした保険会社と代わって被災地を訪問し、粘り強く契約者を探し出すフィールドサポートを含む同社のトータルサービスは、保険会社から調査依頼を受けた1000件の居所不明者を保険会社と協力のうえ、すべて追跡した実績を持つ。



安否確認ソリューション事例

「震災後の悲惨な状況を伝える中で、自分たちができることは何かを考えた」。ソリューション営業部マネジャーの小山洋氏は、フィールドサポートの出発点をそう語る。

同社はこれまで電話番



左から西澤氏、小山氏、出木氏

号をキーとしたサービスを中心に展開してきたが、震災により電話の基盤が機能しなくなり、同社の既存のサービスだけでは震災対応は不可能だった。新しいソリューションについて検討し始めたところ、保険会社が被災地の契約者の安否確認を始めていたとの情報を得た。状況を把握するため、取引のある保険会社を訪ね、どのようなサービスが求められているのか、聞き取り調査した。その保険会社はインターネットチャネル中心のため、リソース不足という課題に直面していた。全国に支社や支店を持つ大手保険会社では現地の社員が安否確認を行っていたが、インターネットや代理店チャネルがメインの保険会社では現地の安否確認ができなかった。

を提案。導入の目的は、①顧客の安否確認の顧客の最新情報確認・把握②書類記入補助・返送支援の3点に絞った。開発には幾つかの課題があった。まず、人員の不足。被災地を訪問するに当たっては、東京から行くのでは時間もコストも掛かり過ぎる。そこで同社は、全国に支社を持つマーケティング調査会社のフィールド調査部門と提携し、その会社の仙台支社をサテライトオフィスにした。具体的な協議は、マーケティング

調査会社の東京支社と行い、仙台のスタッフに随時情報を送った。その結果、被災地3県のほぼ中央に位置する仙台を拠点としたことで移動時間が短縮でき、スタッフも土地勘があることからスムーズな活動が可能となった。訪問に当たっては、身分を証明する書面を提示することとした。個人情報取り扱いも大きな課題だった。被災者に届ける書類には個人情報や住所などの個人情報やPDF化したものをタフレット端末に取り込み、最大10桁まで入力するのをかけて、入力された回数を記録するとデータが自動的に消去されるよう設定した。

実際の訪問活動は8月中旬に始まった。約60人分のリストを持った6人のスタッフがレンタカーで3県を5日間かけて訪問。その1カ月後に、再度3日間訪問し、残っていた9人の訪問活動を行った。契約者の中には、避難所で生活している人や、契約者が死亡したために、家族が対応するケースもあったが、訪問先では「わざわざ来てくれて本当にありがとう」との感謝の言葉で迎えられたという。

ジンテックが構築した震災対応安否確認ソリューションの全容は次のとおりだ。まず、コールセンターからの電話でコンタクトできなかった顧客の中から、携帯電話番号が分かる顧客を選び、SMS（ショートメッセージ）を配信。SMSではコールセンターへの安否確認連絡を促す内容の文章を配信。SMS配信に対して反応がない顧客と、携帯電話番号が不明な顧客に対しては同社の住民票取得代行サービスの「役所照会」を使い、郵便で

度3日間訪問し、残っていた9人の訪問活動を行った。契約者の中には、避難所で生活している人や、契約者が死亡したために、家族が対応するケースもあったが、訪問先では「わざわざ来てくれて本当にありがとう」との感謝の言葉で迎えられたという。

今後、判明した被保険者に対して保険金の支払いが始まるが、新たな課題もある。被保険者が死亡し、さらに保険金受取人が不明な場合の相続人調査だ。同社は戸籍を代行取得し、相続人の連絡先を明らかにするという膨大な作業を予定しており、小山氏はこれから課題は相続人調査のアナログな部分の効率化を図ると。家系図をたどるといふ複雑な作業をシステム化していくと語る。

電話、メール、郵便でも連絡が取れない顧客に対してはフィールドサポート（現地確認）を実施した。こうした流れにより、当初1000件あった居所不明顧客が最終的にはゼロになった。

安否確認から相続人の戸籍取得まで、ワンストップで対応する同社の今後の取り組みが注目される。